

Consideraciones sobre el aseguramiento de la Calidad en la Educación Virtual.

Bernardo Restrepo G. Ph. D.

Agosto 2005

1. Introducción sobre Antecedentes

En Colombia la educación virtual en la educación superior ha venido de la mano de la educación a distancia. Existen vínculos de continuidad histórica, de propósito social y de desarrollo metodológico entre la educación a distancia y la educación virtual, al punto de que esta última es considerada como la última generación en la evolución de la primera. Es por ello que para algunos efectos se hablará indistintamente de ambas modalidades. En lo que a regulación estatal se refiere, el Ministerio, a través del ICFES y del CNA siempre ha considerado que las regulaciones que se aplican a los programas de educación a distancia valen para los programas virtuales.

En este contexto, es bueno recordar esfuerzos por regular la educación a distancia y a través de la misma la virtual. El ICFES, institución dedicada hasta hace poco al fomento y supervisión de la educación superior, durante el cuatrenio del presidente Belisario Betancur, planteó disposiciones referentes a la modalidad a distancia. La Ley 30 de 1992 y la Ley 65 de 1993 se refieren también a asuntos relacionados con la educación a distancia. Con respecto a la evaluación de la calidad, el ICFES retomó la problemática de la educación a distancia a finales de la década del 90 y preparó un proyecto de decreto sobre la misma, que finalmente fue desechado. El CNA, por su parte, ante la necesidad de evaluar programas de educación para acreditación previa, tanto en la modalidad a distancia como en la virtual, construyó indicadores alusivos a la calidad de éstos en el año 2002 y conformó una comisión de expertos de varias universidades para preparar estándares propios para acreditación de alta calidad de programas a distancia y virtuales. El decreto 2566 de 2003 contempla los casos relacionados con programas a distancia. Y, finalmente, ASESAD, la Asociación de Instituciones con Programas de Educación Superior a Distancia, elaboraron una propuesta para la evaluación, con miras a acreditación, de estos programas. Pero aún no se han terminado de establecer oficialmente estándares conducentes a este propósito.

Creo que la afinación de los estándares de calidad para la educación a distancia y la educación virtual, última generación de la modalidad a distancia, que de paso elimina el concepto de distancia, hay que hacerla a partir de estos intentos, a partir de lo que se conoce internacionalmente (la Unión Europea, que recientemente publicó sus experiencias, y las de Estados Unidos, ya de vieja data), y a partir de los aprendizajes que estamos recogiendo de las universidades presenciales colombianas que están incursionando en la modalidad, como también del aprendizaje de los programas profesionales, especializaciones y diplomados de la Fundación Universitaria Católica del Norte, ubicada en Santa Rosa de Osos, Antioquia, primera institución de educación superior virtual del país que ya comienza a divulgar su experiencia.

Los procedimientos y decisiones sobre calidad, utilizados por el CNA y CONACES para acreditación y certificación o Registro calificado, deben basarse en criterios claros y específicos que sean transparentes, unívocos, sistemáticos y abiertos a escrutinio público y que, a la vez que aseguren una calidad por lo menos igual a la de los programas presenciales, tengan en cuenta las necesidades que plantea la naturaleza de la modalidad virtual.

2. Factores claves en la evaluación de la calidad extraídos de la experiencia internacional y colombiana.

Ante todo, hay que decir que, en términos generales, los estándares básicos establecidos en todo el mundo como universales de la calidad de la educación superior son válidos también para los programas de educación virtual, con las debidas adaptaciones requeridas por esta modalidad. Es lo que se advierte cuando se observan en detalle los estándares de la Unión Europea, Estados Unidos y los mismos esfuerzos que se han hecho en Colombia y que ya mencioné. Los comentarios que voy a presentar se orientan, entonces, a subrayar algunas adaptaciones en factores que considero de alta relevancia. Me circunscribiré a estándares relacionados con el personal docente y técnico, estudiantes, procesos académicos e infraestructura, estándares sobre los cuales existen datos abundantes.

2.1. El personal docente

En este factor presentaré, ante todo, los roles que el tutor virtual debe desempeñar y el apoyo que requiere para ciertas actividades logísticas y operativas.

Es bien sabido que la calidad de la educación superior correlaciona en un 50% con las características del profesorado y su desempeño en las funciones sustantivas de la universidad: docencia, investigación, proyección social y colaboración internacional. Por consiguiente, la evaluación de la calidad en programas virtuales debe abordar características como la formación en el saber enseñado y en el manejo de ambientes virtuales de aprendizaje; competencias en diseño y desarrollo curricular en la virtualidad; acompañamiento a los estudiantes en el manejo de herramientas virtuales (foros, chats, correos...) y superación del aislamiento; competencias investigativas y promoción del aprendizaje autónomo.

Pero en educación virtual se requiere de otro personal de apoyo en aspectos académicos y técnico. En efecto, enseñanza y aprendizaje pueden ser rastreados o monitoreados en detalle a través de las plataformas tecnológicas y ello conduce a mejorar los diseños curriculares y la misma docencia, por encima de lo que es posible monitorear en la presencialidad.

Este apoyo es útil para agilizar la gestión de conexión de los estudiantes a la plataforma, estar prestos a satisfacer sus dificultades y acompañar a los docentes en su gestión. Este personal o grupo o centro de apoyo se concibe como instancia de comunicación, seguimiento y control.

Las actividades de este recurso pueden sintetizarse así:

- Ingreso de los datos de matrícula a quien compete para que allí se generen las contraseñas, identificaciones y archivos planos que a su vez se envían al departamento de sistemas donde finalmente se matriculan los estudiantes.
- Envío de contraseñas e identificaciones a los matriculados a través de correos personales o fax. Vía telefónica se confirma luego la recepción de tales contraseñas e identificaciones.
- Apoyo a docentes y estudiantes durante el desarrollo del respectivo programa académico en caso de problemas de orden técnico como ingreso a los chats, orientación para ingreso a la plataforma, problemas para bajar contenidos, etc. Este personal debe analizar y responder en menos de 24 horas todas las consultas.
- Seguimiento permanente a los ingresos a la plataforma por parte de los estudiantes para detectar frecuencia de ingreso, ritmo de ingreso, abandonos temporales o definitivos. Múltiples cuadros se generan con esta información que sirve luego para evaluación y planeación institucionales.
- Al término de cada programa se generan cuadros de evaluación de la gestión docente y de la participación grupal de los estudiantes con referencia al cronograma académico respectivo.

Este personal y su trabajo de apoyo a estudiantes y tutores en **aspectos técnicos** se hace necesario a medida que el volumen de estudiantes crece. Inicialmente podría ser realizado por los docentes, pero cuando los estudiantes aumentan la actuación de un recurso adicional para problemas técnicos de ingreso y manejo de herramientas virtuales puede ser vital en la disminución de la deserción que sigue siendo muy alta en la modalidad.

En todo caso, al evaluar el personal docente para efectos de certificación y acreditación, en la virtualidad haya que ir más allá de la evaluación convencional del profesorado y apreciar lo que las instituciones, y éste en particular, hacen para retener a los estudiantes, ayudando a superar las dificultades que la tecnología suele presentar.

2.2. Procesos académicos y aspectos curriculares básicos

En este factor destacaré aspectos como producción de cursos, interacción en comunidades académicas virtuales, flexibilidad, modelo educativo pedagógico e investigación.

- Aspecto que debe evaluarse en relación con el currículo, es el desarrollo de los contenidos en unidades o módulos y la existencia de un esquema para el control interno y externo de la calidad de los mismos.

La producción y control de calidad, interno y externo, de los cursos virtuales para asegurar pertinencia científica, social, cultural y tecnológica, es central en la educación virtual. Ello requiere conocimiento del programa, del medio y de las herramientas virtuales. El diseño y desarrollo de las unidades debe entregarse a docentes experimentados de la institución para una primera prueba de calidad y luego a expertos externos que afinen contenidos y aplicación de herramientas.

- Otro aspecto académico central en la educación virtual es el fomento de comunidad académica, es decir, de interacción constante entre tutores y estudiantes y entre estos entre sí para impulsar el aprendizaje cooperativo y prevenir la deserción por aislamiento de los participantes. Una consejería fuerte y casi personalizada es otro de los procesos académicos que se han visualizado benéficos para la educación a distancia y virtual, pues se ha encontrado correlación entre la falta de ésta y la deserción (Unión Europea, UNAD, la experiencia argentina y la experiencia reciente de la FUCN).

En el reciente programa de capacitación de docentes de 131 IES del país en manejo de ambientes virtuales de aprendizaje realizado entre el MEN y la Fundación Universitaria Católica del Norte, se detectó cómo muchos de ellos se quejaban de falta de una mayor inducción al manejo de la plataforma y de mayor acompañamiento en el aprendizaje de los módulos respectivos. Asimismo insistían en una realimentación más inmediata de sus trabajos y consultas, y explicaban, en la evaluación que ellos mismos hacen del programa, la interferencia de su trabajo para dedicar el tiempo indispensable a las lecturas y actividades requeridas por el programa. Cosas semejantes aparecen con frecuencia en la literatura sobre educación virtual. La realimentación inmediata o al menos oportuna del trabajo estudiantil por parte de los docentes es, entonces, un proceso evaluativo que debe apreciarse en la educación virtual.

Lo anterior lleva a la necesidad de afinar el modelo educativo y pedagógico apropiado para orientar la acción educativa virtual. Dosificación de lecturas y actividades, sin bajar la calidad; Aprendizaje autónomo sí, pero hasta dónde? Los hechos están demostrando que, al comienzo por lo menos, la orientación y acompañamiento cercanos son determinantes para el éxito.

- La flexibilidad es aspecto académico en boga en la educación superior e indicador de calidad. Se refiere casi siempre a flexibilidad curricular y pedagógica. En educación virtual debe comprender también la flexibilidad académico-administrativa para dar respuesta organizativa a ritmos de aprendizaje y al cumplimiento de trabajos o tareas. Ello tiene que ver con la necesidad de alargar el tiempo establecido inicialmente para cumplir las unidades. Cada unidad puede requerir cierto alargamiento para este efecto y también para flexibilizar el tiempo interacción de no pocos docentes que no logran terminar en el tiempo acordado. Implica dejar las unidades en el ciberespacio por cierto tiempo adicional para que estos tutores logren cumplir con los requisitos académicos.

- Aspecto de reciente aplicación en el país es el sistema de créditos. La comparabilidad y homologación de currículos en un mundo sin fronteras demanda la implementación de este sistema, camino ya definido por la Unión Europea y Estados Unidos. Los estudiantes necesitan que los programas que cursan virtualmente sean reconocidos por los gobiernos, asociaciones profesionales y empleadores y el sistema de créditos es un instrumento adecuado para establecer tal comparación.

- Aspecto fundamental del factor procesos académicos es la explicitación y puesta en común del modelo educativo pedagógico adaptado para la modalidad virtual, desde el diseño mismo de las unidades, su control de calidad, su ejecución y el acompañamiento de procesos académicos y pedagógicos ya analizados, es un insumo fundamental para los procesos académicos de los programas virtuales. El modelo incluye aspectos de

metodología y pedagogía, formación investigativa, proyección social y aún colaboración con comunidades virtuales nacionales e internacionales.

En lo pedagógico son muy útiles conceptos como “currículo de proceso”, no de contenidos; aprendizaje por descubrimiento y construcción más que método expositivo; aprendizaje cooperativo mediante la participación en foros y chats y la relación triple tutores-estudiantes-información; docencia inductiva o investigativa; evaluación basada en competencias; y énfasis en estrategias de aprendizaje más que de enseñanza, por la naturaleza del carácter predominantemente autónomo de la virtualidad. Estrategias entonces de elaboración (mapas conceptuales y mentales); estrategias de organización (ordenación y categorización de datos, construcción de modelos y trabajos de grado basados en desarrollo de proyectos que puedan aplicarse al mejoramiento de las regiones), y estrategias de autorregulación (procedimientos de planificación, monitorización y metacognición de los propios procesos de educación virtual para irlos refinando).

Con respecto a la interacción de tutores y estudiantes, los datos de varias experiencias muestran cómo los estudiantes participan en debates sobre diversos temas. Subproducto muy importante de esta práctica es que estas comunidades académicas se activen y perseveren más allá del respectivo programa y puedan colaborar en el mejoramiento continuo de quienes acuden a la formación virtual.

Es indudable, y ello es recalcado por la literatura existente sobre educación virtual, que los docentes de esta modalidad deben ser capacitados sobre esta característica de apoyo permanente y respuesta ágil y oportuna a las inquietudes y trabajos de los estudiantes virtuales. La evaluación de los docentes de programas en varias universidades reconoce que falta afinar esta característica en los docentes virtuales.

- Otro aspecto que debe evaluarse en el factor de procesos académicos es la investigación.. En este aspecto hay que mirar el compromiso institucional con la investigación de los procesos tecnológicos y pedagógicos de la virtualidad, la relación costo-efectividad, el proceso desertivo, la concepción y aplicación del bienestar en la modalidad, la proyección social y la gestión, entre otras temáticas que la investigación puede ayudar a esclarecer y enrumbar.

Hay otros aspectos vitales como la autenticidad de los resultados de la evaluación académica y la orientación de los proyectos de grado hacia el desarrollo de las regiones que es bueno considerar al evaluar programas con miras al Registro Calificado o a la Acreditación.

2.3. Estudiantes

Sobre aspectos que deben tenerse en cuenta al evaluar este factor en programas virtuales quiero destacar dos: el perfil de los estudiantes y el proceso de retención-deserción.

- Perfil de los estudiantes:

Antes de iniciar los programas es menester determinar las características de los estudiantes: Son jóvenes o adultos trabajadores? Si lo segundo, debe implementarse

lo que se ha investigado sobre cómo aprende el adulto trabajador y actuar en consecuencia... Aquí es claro que el énfasis debe ponerse en trabajos que tengan como motivo principal el ambiente laboral y a solución de problemas, más que saberes teóricos. Por otra parte, las teorías de aprendizaje del modelo educativo deben enfatizar el aprendizaje autónomo o la autodirección del aprendizaje. Si son trabajadores, la experiencia indica ya en muchos estudios que es menester operar flexibilidad de tiempo, alargando los cursos o permitiendo reiniciarlos cuando han abandonado. Esta es una flexibilidad de tipo académico-administrativa que hay que agregar a la flexibilidad curricular y a la flexibilidad pedagógica que manejamos en la educación superior. El tiempo debe pasar a ser una variable, no la constante que es hoy, pues el trabajador tiene restricciones para seguir el ritmo que generalmente se asigna para recorrer programas hechos para estudiantes cuya obligación es el estudio.

- Retención y deserción.

Esta es una de las dificultades centrales de la educación virtual. La deserción puede ostentar cifras astronómicas entre el 40 y el 70%, aunque también se reportan tasas que fluctúan alrededor del 20% o 25%, usualmente cuando se aplican estrategias para prevenir o corregir el fenómeno desertivo.

Cifras

Si se revisan los informes sobre deserción en diferentes instituciones de educación básica, media y superior y de universidades corporativas de la industria, uno encuentra que la West Texas A&M University (2001) informa sobre una deserción del 40% en cursos con mucha matemática y estadística; que Moraine Community College (2000) presenta una deserción del 70% en algunos de sus cursos; que el Insurance Institute of America (1999) informa sobre deserción del 50%; Que reciente congreso sobre el tema en Harvard discutió 13 informes de investigación en los que la tasa de deserción fluctuó alrededor del 50%; Sheperd (2003) cita estadísticas de la Universidad Corporativa basadas en un estudio de 4148 estudiantes virtuales que muestran tasas de deserción del 70%; Estudio de la British Broadcasting Corporation habla de deserción en programas on-line en Estados Unidos que fluctúan entre el 37% y el 65%; la Universidad de Quilmas, Argentina, universidad virtual, presenta tasas de deserción del 30% cuando aplica tratamientos personalizados; la UNAD de Colombia informa una deserción del 40% en sus programas de educación a distancia.

Factores determinantes de la deserción

Sobre esto hay cierto acuerdo en la literatura y evidencias aportadas por programas recientes en el país. Brevemente podemos resaltar los siguientes factores:

- Desconocimiento del formato que trabaja la educación virtual. Muchos esperan encontrar el formato al que están acostumbrados en la presencialidad, es decir, aprendizaje autónomo versus enseñanza expositiva.
- Baja capacidad de interactuar en la comunidad virtual. No se hacen amigos o compañeros.
- La experiencia de los docentes muchas veces no es la adecuada y también ellos reinstalan el formato de la presencialidad.
- El tiempo de los estudiantes para el estudio entra en conflicto con el tiempo que les demanda su trabajo, en el caso de estudiantes trabajadores.
- Muchos estudiantes virtuales, sobre todo trabajadores, desertan cuando obtienen lo que necesitaban y otros, los adultos cultos, no interaccionan permanente, incluso saltan unidades y obtienen calificaciones sobresalientes sin haber visto todas las unidades. No todo desertor es fracaso en e-learning ni toda ausencia de la plataforma significa deserción absoluta.

Propuestas de intervención

Entre las estrategias que se observan en el mundo educativo para mantener niveles altos de retención en los ambientes virtuales pueden destacarse dos tipos: estrategias preventivas y estrategias correctivas. Entre las primeras encontramos:

- Dosificación de la información, lecturas y actividades.
- Personalización en lo posible de la interacción con los estudiantes a través de las herramientas en línea y a través del personal de apoyo técnico a que nos referimos en el factor “Personal Docente”. Es acercarse al ideal que en las décadas del 60 y el 70 plantearon la enseñanza personalizada en Europa y la instrucción individualizada en Norteamérica. Es buscar dar un paso más allá de la tutoría hacia la consejería, más necesaria en nuestro medio con estudiantes que muestran grandes dificultades para dedicar al estudio todo el tiempo que este demanda y para manejar adecuadamente las herramientas ofrecidas por las nuevas tecnologías. Esta realidad la están afrontando universidades de la Unión Europea, Argentina (logrando rebajar la deserción al 25%) y la UNAD en Colombia que inició este año el servicio de consejeros para sus estudiantes en todo el país.

Entre las estrategias correctivas podemos citar:

- Flexibilización del tiempo de los cursos, ampliando los periodos de conclusión de los mismos.
- Autorización para reiniciar cursos por fuera de los cronogramas previstos, lo que puede significar dejar los formatos en la red tiempo adicional al contemplado en aquellos.
- Traslado de cursos iniciados para que se completen en semestres sucesivos, sin repetición de todo el curso.
- Promoción de las comunidades académicas virtuales entre los estudiantes. Uno de los factores de deserción en la educación superior, presencial, a distancia y virtual, detectada desde 1974 por Vincent Tinto, es el aislamiento académico de los estudiantes.

- Manejo de ritmos diferenciados de aprendizaje y duración de cursos, lo que es consistente con la educación virtual, pero demanda decisiones y diseños administrativos también diferenciados.

2.4. Infraestructura y aspecto tecnológico

Aspectos fundamentales de los programas virtuales son la plataforma, Web CT o Blackboard o las gratuitas y ojalá de código abierto estas últimas. Otro insumo de infraestructura tiene que ver con la planta tecnológica de la institución, es decir, los servidores y los equipos de computadores, y finalmente el espacio físico para la administración del programa en todos sus aspectos.

3. Conclusiones.

Como dije al comienzo, no se abordan todos los factores o estándares de calidad que deben evaluarse con miras a la búsqueda de Registro Calificado o Acreditación de alta calidad. Escogí algunos de ellos en los que se dan especificidades provenientes de la naturaleza de la virtualidad y del aprendizaje que se va teniendo sobre su desarrollo en el medio colombiano, sus limitaciones, necesidades y alternativas de solución.

Referencias

British Broadcasting Corporation (2000). What exactly is mentored-learning anyway? On-line Learning.com

Henke, H. and Russum, J. (2000). Factors influencing attrition rates in a Corporate Distance Education Program. En *Education at a Distance*, Vol. 14, No. 11.

Martínez, M. (2003). High attrition rates in e-learning: Challenges, Predictors, and Solutions. En *The e-learning Developers' Journal*. Julio 14, 2003.

Restrepo, B. (2005). Informe Evaluativo del Proyecto de Capacitación de Docentes de Educación Superior en Manejo de Ambientes Virtuales de Aprendizaje. Medellín: Fundación Universitaria Católica del Norte.

Shepherd, C. (2003). Endgame-encouraging completion in e-learning. Fastrak Consulting Ltd.