

Editorial del BENED, diciembre de 2005  
*Rizando el rizo de la calidad de la educación a distancia*  
Lorenzo García Aretio

## ***Rizando el rizo de la calidad de la educación a distancia***

*Lorenzo García Aretio  
Titular de la CUED  
Editor del BENED*

El pasado mes de octubre se celebró en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), <http://www.utpl.edu.ec> en Ecuador, un destacado congreso internacional sobre evaluación y acreditación de la educación a distancia. En el evento participaron expertos internacionales en el área y representantes de agencias de evaluación de la calidad de varios países.

Cuando, una vez que fuimos invitados a participar en el citado congreso, nos pidieron el título de nuestra ponencia, nos decidimos por ofrecer el que titula a este editorial de nuestro BENED. Espero que en otros contextos no españoles se logre entender lo que significa el dicho español de “rizar el rizo”. Rizar, referido al cabello, es sinónimo de ensortijar u ondular. Sería lo opuesto de estirar o alisar ese cabello. El rizo sería el producto que surge tras rizar. Pues bien, cuando sobre el mismo rizo pretendemos volver a rizar, podríamos suponer que estamos perdiendo el tiempo, buscándole “tres pies al gato”, dándole vueltas a lo mismo o “mareando la perdiz”.

Pues bien, esta sensación me invadió cuando me invitaron a participar en este interesante evento. ¿Cuántos escritos, conferencias, seminarios, congresos, ponencias, experiencias..., sobre el tema de la calidad de la educación en general y de la educación a distancia en particular? Trataré de resumir lo que fue el fruto de mi exposición en Loja.

Desde siempre, con ésta o con otra denominación, se ha hablado de calidad de la educación. Las propuestas para la calidad de la educación vienen de lejos, desde la prehistoria todos los pueblos de todos los lugares han tenido la preocupación de educar mejor a sus generaciones posteriores. Lo que cambia históricamente es el concepto de “calidad”, ¿qué es una educación de calidad? Si la “calidad” del “otro” no coincide con mi concepto nos preguntamos, ¿eso es “calidad”?, ¿calidad de qué?:

- ¿calidad del proceso,
- ¿calidad de los resultados/rendimiento educativo?

- ¿calidad del comportamiento del educando en la sociedad?
- ¿calidad de los objetivos, del profesor, del alumno...?
- ¿calidad de la infraestructura, de los métodos, de las técnicas, de los materiales, de la política educativa,...
- ¿y, por qué esa mala, regular o buena calidad de esos elementos?
- ¿por qué un docente es de buena o mala calidad?/

En las últimas cuatro décadas, el concepto de calidad de la educación en países desarrollados, se ha venido asociando:

- **En las décadas del pasado siglo, años 60/70**, con la denominada democratización del acceso a la educación y con la necesidad de aumentar los medios materiales de las instituciones educativas. Es decir, calidad suponía más alumnos, más docentes y más recursos y medios. Se solían plantear, por tanto, propuestas con connotaciones puramente **cuantitativas**.
- **En las décadas de los 70/80** se empieza a asociar el término *calidad de la educación* con el de *eficacia* o el de *eficiencia*, es decir, se salta de lo meramente cuantitativo a elementos de carácter **cuantitativo**. Se plantea ya una relación entre los objetivos y estructura del proceso educativo y los resultados de la formación.
- **En la década de los 90** parece que se tiende a una calidad de la educación asociada a un sistema de coherencias y concordancias entre diferentes componentes, destacando la relación entre los objetivos de formación y los sistemas de valores y expectativas sociales.
- **Hoy** parece que las inquietudes sobre la calidad se ocupan más de conceptos tales como criterios, estándares, indicadores, evaluación, acreditación, etc.

¿Y en la educación a distancia? Nosotros mismos, en este afán, no siempre justificado, de “rizar el rizo” hemos mostrado la inquietud por la calidad de la modalidad, y por su evaluación, desde hace años.

Así, ya en **1985**, en nuestro libro de 205 pp., ***Licenciados extremeños de la UNED***, y en su página 18, escribíamos, refiriéndonos a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España: *“Efectivamente, y sin lugar a dudas, es la UNED la única Universidad española que desde su creación (1972) no ha cesado de realizar estudios para **autoevaluarse y autocriticarse**, que le están permitiendo conocer para qué sirve, a quién sirve, cómo sirve, cuáles son los **frutos de ese servicio en contraste con los objetivos** de su creación, etc. Ciertamente que es éste el único planteamiento serio que abrirá el camino de **futuras***

**mejoras y de una mayor eficacia del servicio...**”. Me pregunto, ¿tiene esto algo que ver con la **Calidad** de la que hoy hablamos?, y me contesto que creo que sí.

En **1986**, con 236 pp., publicábamos el libro **Educación superior a distancia. Análisis de su eficacia**. Deseamos destacar el título, ya en aquella época, ¡Análisis de **eficacia**! Allí se presentaba un modelo de coste-eficacia en el que estudiábamos los costes totales, los unitarios y los marginales, y ello lo relacionábamos con la eficacia, que la desagregábamos en tres tipos, eficacia interna, externa y sistémica. Ya planteábamos, ¡hace 20 años!, una serie de **criterios e indicadores** de eficacia de Centros Asociados de la UNED.

Uno de los factores que durante muchos años fue casi el único que se contemplaba como criterio de calidad, el del rendimiento académico, el éxito y el abandono de los estudiantes, lo analizamos ampliamente en nuestro libro de **1987**, **Rendimiento académico y abandono en la educación superior a distancia** (421 pp.).

Desde **1989**, en diferentes foros internacionales, venimos destacando las disfunciones que se generan en cuanto a que no apuntan siempre en la misma dirección las propuestas teóricas fruto de las investigaciones y reflexiones en torno a la calidad de la EaD junto a las propuestas tecnológicas referidas a cómo aplicar los diferentes modelos de calidad existentes, por una parte y las realizaciones prácticas, por otra.

Progresivamente fuimos madurando el modelo de coste eficacia presentado en **1986** y aludido anteriormente. Así, desde **1991**, venimos presentando un modelo gráfico de componentes y evaluación de la educación a distancia en el que contemplábamos, además de las características de la modalidad, el contexto, los fines, la misión, los programas, las políticas y estrategias, el liderazgo y gestión, los recursos, los equipos docentes, los materiales y la comunicación. Y en el centro de todo el dibujo, los alumnos o destinatarios del servicio. En el esquema presentado en diferentes conferencias y ponencias, se establecen una serie de interrelaciones entre los componentes, concluyendo el gráfico con una apuesta por la evaluación de esos componentes y de las relaciones entre los mismo.

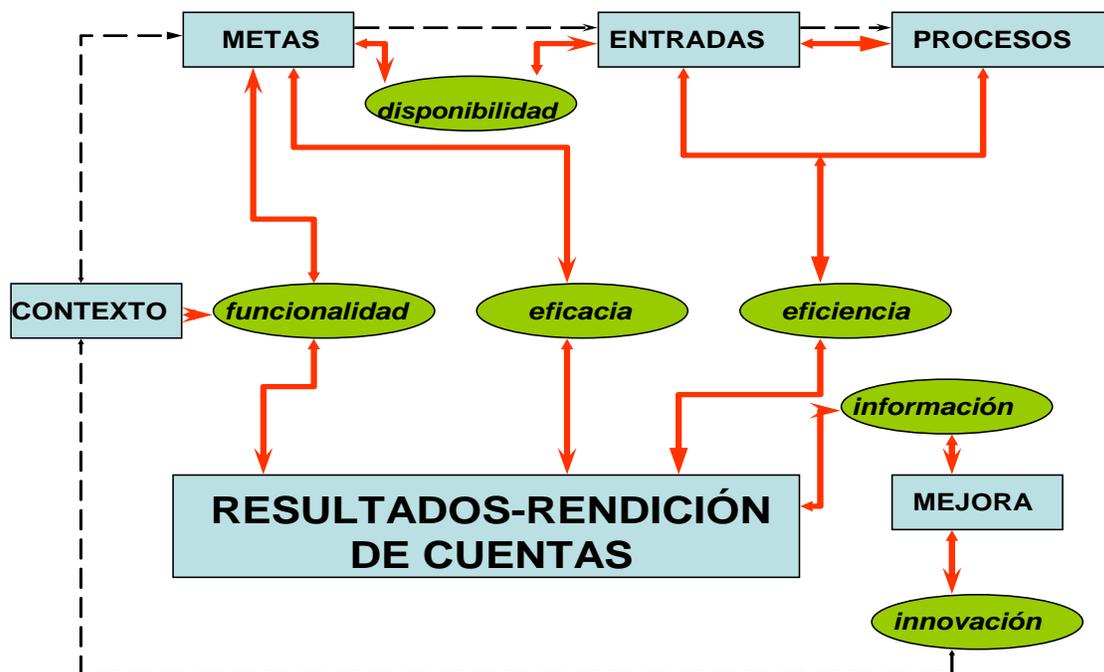
Proseguimos “rizando”. En nuestro libro de **1994**, **“Educación a distancia hoy”** presentábamos un detallado *Modelo de Planificación y Evaluación* que diversificaba la planificación tecnológica en tres grandes apartados:

- **Diseño** en el que incluimos la **fundamentación** o condicionamientos de la misma y la **especificación** o concreción de ese diseño;
- **Desarrollo** que comprende la **producción de los materiales** y la **aplicación** del proceso propiamente dicho y, por fin,

- **Evaluación** de todas y cada una de las fases de la planificación.

Posteriormente, y desde **1996**, venimos desarrollando la que denominamos **Teoría del diálogo didáctico mediado**, en la que contemplamos a la educación a distancia como una suerte de conversación, diálogo o comunicación (si no hay comunicación no puede haber educación) entre la institución (equipos docentes, liderazgo, etc.) y el destinatario (estudiantes) y que se realiza para que los destinatarios aprendan, adquieran determinados conocimientos, competencias y actitudes. Y todo ello, de forma mediada, a través de los medios y dentro de un determinado contexto. En el gráfico que representaría el modelo, se diferencian claramente las dos formas existentes de comunicación, la asíncrona o en diferido y la síncrona o en directo. Naturalmente, el modelo concluye con una exigencia de **evaluación de la calidad** de todos los elementos y relaciones entre los mismos.

También desde **1996**, fuimos perfilando un modelo de evaluación de la calidad que sintetizábamos en seis componentes (contexto, metas, entradas, procesos, resultados y mejora) y seis características (funcionalidad, eficacia, disponibilidad, eficiencia, información e innovación) que relacionaban a los componentes. El gráfico que lo sintetiza es el siguiente.



Tanto la *Teoría del diálogo didáctico mediado* como este último modelo de evaluación de la calidad fueron publicados en sendos artículos en 1997. Sin

embargo, ambos están explicitados en nuestro libro de **2001 *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*** (328 pp).

En **1997** coordinamos la publicación del libro de 607 páginas ***Investigar para mejorar la calidad de la Universidad***. En este libro tratamos de recopilar las mejores investigaciones que se habían realizado sobre la UNED hasta esa fecha. En la presentación o introducción a todos los trabajos allí presentados, escribíamos:

“... (con las investigaciones sobre la UNED) ... *Por una parte se **mostraba y se explicaba** a la sociedad qué tipo de Universidad es ésta, qué aspectos eran similares e idénticos a los de otras universidades presenciales y cuáles nos diferenciaban de ellas. En segundo lugar existía un cierto interés de **autodefenderse** de los infundados ataques –propios del escepticismo y del desconocimiento- de determinados colectivos más o menos cualificados y, en algunos casos, con intereses poco confesables. Y, en tercer lugar, interesaba investigar con el afán de **mejorar** dentro del ciclo **evaluación-mejora-evaluación...**” (pag. 14).*

Por tanto, en la UNED, como en otras universidades a distancia, se ha investigado desde su nacimiento sobre la educación a distancia y sobre la propia Universidad, y ello: a) para *explicar lo que es y lo que se hace*, b) para *autodefenderse* y, c) para la *automejora*. Nuestro planteamiento en Loja era el de que, sobre los puntos a) y b), ya está bien de explicar lo que supone la EaD, ya está bien de investigar para mostrar que se puede enseñar y aprender a distancia, ya está bien de investigar por el temor al qué dirán algunos de “los de la presencial”, los que se arrojan la casi exclusividad en cuanto a calidad de la enseñanza. Cuando la UNED, desde 1972, realizaba ese tipo de investigaciones, pocos trabajos existían sobre los procesos de enseñanza universitaria presencial, o al menos no tantos como podría presumirse ante los miles de alumnos que atendían.

Cansado de “rizar el rizo” sobre la calidad de la educación a distancia, cansado de ofrecer numerosos criterios e indicadores para la evaluación, tuvimos la intención de trabajar sobre instrumentos para aplicar un riguroso proceso de evaluación de componentes y características a raíz de los indicadores que habíamos elaborado. Pero, estábamos fatigados como para continuar por ese camino.

Así, en **2003**, como miembro de un proyecto europeo de investigación, coordinado por Mario Barajas, y publicado en McGrawHill bajo el título de ***La tecnología educativa en la enseñanza superior***, participamos con dos trabajos. Uno de ellos lo titulamos ***Calidad en los entornos virtuales de aprendizaje***. En éste trabajo nos decidimos por intentar alumbrar lo que entendíamos como bases de esa **calidad de la EaD**. Ya avanzamos esa apuesta en nuestro editorial en este BENED de diciembre de 2002 en el que nos atrevíamos a enunciar una serie de bases que entendíamos que bien articuladas y adecuadamente consensuadas

entre los miembros de la institución o programa, podrían conducir a un plan de calidad en este ámbito. Así resumíamos nuestra propuesta en diez puntos que nos parecen clave:

1. Fundamentar todas las acciones o prácticas en sólidas **teorías pedagógicas** y nunca en modas, oportunismos o negocios.
2. Reconocer que la mayoría de los clásicos **principios pedagógicos** que han reforzado el edificio de la buena educación, siguen vivos. Estos principios pedagógicos no han sido descubiertos ahora, aunque algunos de ellos estén siendo reformulados y adaptados a los requerimientos de los nuevos recursos tecnológicos. Desarrollar acciones pedagógicas a distancia ignorando estos principios, es suicida.
3. Estar preparados para el **cambio**. Disponer en las instituciones educativas y empresas de formación lo preciso para que la innovación cale y sea impulsada desde todos los ámbitos personales y de grupo, de manera que se valoren los aportes de las tecnologías pero previniendo los problemas que comporta su **uso indiscriminado**.
4. **Vencer las resistencias** personales, endógenas y exógenas al cambio. Resistencias personales o de grupo que si se administran bien por parte de los "resistentes", pueden dar al traste con la innovación. Aunque reconozcamos que las resistencias no siempre son negativas dado que alimentan el rigor en las propuestas de cambio.
5. Acometer procesos de **investigación** que refuercen las propuestas de cambio, consoliden las buenas prácticas que se vengán desarrollando y garanticen diseños y propuestas futuras bien articuladas.
6. **Formar** a los equipos docentes y a todo el personal involucrado. La capacitación de quienes han de llevar la responsabilidad del diseño y desarrollo de estos programas se hace necesaria, imprescindible, si de garantizar la calidad se trata. No hablamos sólo de incorporación, mejor integración, de las tecnologías a los procesos educativos y formativos, sino de hacerlo sin imitar en la red las prácticas pedagógicas reproductoras de la escuela tradicional.
7. **Planificar** cuidadosamente, como guía para la reflexión y la acción. Planificar el diseño, el desarrollo o proceso concreto de enseñanza-aprendizaje y la propia evaluación. Sin un plan bien estructurado, sistemático y realista, las buenas prácticas en EaD se convertirán en mera utopía.
8. Someter a las instituciones, programas, cursos y docentes a procesos permanentes de **evaluación de la calidad**. El éxito o el fracaso en los logros de aprendizaje por parte de los participantes en un programa no siempre son debidos a la falta de interés, motivación, esfuerzo..., de los estudiantes. E incluso en este caso, habría que analizar por qué esa actitud. Todas las variables curriculares que pueden ser modificables o manipulables, han de ser evaluadas.
9. Participar institucional y personalmente en **redes**. En esta sociedad globalizada, los profesionales de la educación en general y de la EaD en

particular no pueden mantenerse al margen de lo que piensan, hacen y debaten otros grupos de profesionales, fuera de las paredes de la propia institución, fuera de los límites urbanos de nuestras ciudades o provincias, fuera de las fronteras nacionales. Las redes de instituciones y, lo que más nos preocupa en la CUED, las redes personales configuradas a través de Internet, los cibergrupos, las comunidades en entornos virtuales, se convierten en una savia que viene alimentando ideas, proyectos, métodos y programas concretos.

10. Argumentar sobre las posibilidades de la EaD, ante **líderes** institucionales, sociales y políticos. Los convencidos de las posibilidades de esta diferente manera de enseñar y aprender debemos estar preparados teórica, tecnológica y prácticamente para debatir o argumentar, cuando sea preciso, y trabajar para convencer a quienes tienen la responsabilidad para dotar de recursos o liderar propuestas innovadoras para una nueva educación.

Este decálogo adecuadamente desarrollado entendemos que podría suponer un buen programa de acción para la mejora de la calidad de nuestras acciones formativas en educación a distancia.

En nuestra exposición en Loja concluíamos invitando a todos los presentes a dejar desde ya mismo de “rizar el rizo” de la calidad de la educación a distancia. Ya se ha escrito suficiente, ya se han establecido criterios, estándares, indicadores, instrumentos, etc., suficientes como que ¡nos pongamos manos a la obra!, a evaluar en serio a nuestros cursos, programas, centros, instituciones... a distancia.

© *Lorenzo García Aretio – Editor del BENED y Titular de la CUED*

Otros Editoriales del BENED: <http://www.uned.es/cued/boletin.html>