

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

**EL MODELO DE COMUNICACIÓN COMO BASE PARA DIMENSIONAR LA CALIDAD EN
LOS CURSOS A DISTANCIA.**

Verónica García Martínez¹
Silvia P. Aquino Zúñiga
Andrés Guzmán Sala
María del R. Jara Valls

III Edición
Volumen II, Número 1
Mayo 2011
pp. 102 – 119

Recibido: enero, 2011
Aprobado: abril 2011

¹ Investigadores de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

Resumen

En la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México se aplicó (2009) un estudio inspirado en un modelo de la ANUIES para autoevaluar programas a distancia. La importancia del estudio permitió extenderlo a un segundo año; con la colaboración de la Universidad Virtual de Chiapas, se formularán mecanismos de autoevaluación adecuados al contexto regional, orientados al aseguramiento de la calidad en los programas educativos en línea. Con base en este estudio se diseñó una estrategia para elaborar instrumentos de autoevaluación para los programas, tomando como soporte el proceso de comunicación. Se presenta un meta- análisis de la experiencia obtenida, ligada a los elementos del modelo de comunicación como propuesta de evaluación, así como el diseño metodológico para la construcción de los instrumentos.

Palabras clave: calidad, cursos a distancia, modelo de comunicación.

Abstract

A study inspired by a model proposed by ANUIES to self-assess distance learning programs, was applied in Juarez Autónoma de Tabasco University in Mexico during 2009. The importance of this study made it possible to extend it to a second year. In collaboration with the Virtual University of Chiapas, self-assessment mechanisms will develop according to the regional context and oriented to assure the quality of on line education programs. On the basis of the experience, it was designed a strategy to make self-assessment tools to evaluate the programs taking the support the communication process. Here it is presented a meta-analysis of this experience which is linked to elements of the communication model as an assessment proposal, as well as the methodology used for the construction of the instruments.

Keywords: Quality, distance learning, Communication model

Introducción

En México, la evaluación educativa en los últimos veinte años se ha intensificado, con la creación de organismos e instituciones dedicadas a ponderar los indicadores de las IES, como la Comisión Nacional de Evaluación (CONAEVA), el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIIES) y los organismos integrados en el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES); pero además se establecieron otros mecanismos como el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) creado para estimular la evaluación y la planeación. Todas estas acciones promovidas por el gobierno federal, tienen como fin último el inducir a las instituciones a mejorar los elementos y los procesos implicados en sus actividades cotidianas, y así avanzar hacia el aseguramiento de la calidad². Esta tendencia ha permeado en las modalidades no convencionales, en virtud del crecimiento que se ha experimentado en los programas de licenciatura, posgrado y hasta bachillerato ofrecidos bajo estos modelos educativos.

Este incremento propició que la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) desarrollara y coordinara diversas estrategias en un intento de organizar la Educación a Distancia (EaD). Entre estas se cuentan la publicación del Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia, un documento que propone líneas estratégicas para el desarrollo de este tipo de modalidades; asimismo la instauración de un Sistema Nacional de Educación a Distancia (SINED) que facilita la construcción de una base de datos confiable sobre las instituciones que ofrecen estos servicios; la creación del Espacio Común de Educación Superior a Distancia (ECOESAD) compuesto por diversas Universidades del país que buscan intercambiar recursos y fortalecer la EaD; la promoción de la Red Nacional de Educación a Distancia (RENAED) que busca articular esfuerzos en las diversas regiones del país; Seminarios interinstitucionales para promover la normatividad a fin de regular este

² Martínez Rizo (1999) señala que una evaluación objetiva es un estímulo poderoso para el mejoramiento institucional, y no es un fin en sí misma. Tiene sentido en la medida en que contribuye a mejorar la calidad; “si no sabemos si algo está bien o mal, en qué aspecto y medida, no podremos orientar el esfuerzo institucional ni desarrollar estrategias de superación”.

EL MODELO DE EDUCACION COMO BASE PARA DIMENSIONAR LA CALIDAD EN LOS CURSOS A DISTANCIA

Verónica García Martínez, Silvia P. Aquino Zúñiga
Andrés Guzmán Sala, María del R. Jara Valls

tipo de servicios educativos, y la propuesta de un Comité Interinstitucional para Evaluación de la Educación Superior (CIEES) enfocado a evaluar programas en esta modalidad. Todas estas acciones se orientan en conjunto, a homologar la calidad de los programas a distancia, para que dejen de ser vistos, como una alternativa de segundo orden y adquieran un estatus equiparable al de los programas presenciales.

La Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), ha tenido participación en estos escenarios, en virtud de que, desde el año 2001 instituyó el Sistema de Educación Abierta y a Distancia (SEAD), con el propósito de concentrar los programas ofrecidos en estas modalidades y coordinar estrategias de crecimiento de los mismos. El SEAD coordina a las Divisiones Académicas que ofrecen licenciaturas o posgrados en modalidades a distancia, diseña e imparte cursos de formación docente y administra un programa de asignaturas virtuales en apoyo a los planes presenciales de la UJAT. Los servicios se han ampliado y diversificado, de tal modo que en el Plan de Desarrollo Institucional 2008-2012 se plantean objetivos orientados al fortalecimiento y ampliación de las prerrogativas del sistema. Lo anterior, convirtió a la UJAT en una universidad bimodal, por lo que adquirió el compromiso de participar con la ANUIES en las diferentes iniciativas que ésta ha promovido. (RENAED, ECOESAD, SINED)

Otra iniciativa desarrollada por la ANUIES fue *Modelo para la Auto-evaluación Institucional de la Calidad de la Educación Superior a Distancia*, cuyo objetivo es establecer un marco de referencia y una propuesta metodológica que sirva de base para la auto-evaluación institucional de la calidad en la educación superior a distancia, y posibilite la acreditación de los programas educativos ofrecidos en esta modalidad. El modelo contempla tres dimensiones: tecnológica, académica y administrativa. Cada una de ellas se desglosa en categorías de análisis, y éstas a su vez orientan la formulación de indicadores que permiten la medición de los aspectos considerados para estimarse. Los instrumentos, son cuestionarios dirigidos a los grupos de sujetos participantes en los programas a distancia: directores, coordinadores, estudiantes, profesores, personal y egresados.

EL MODELO DE EDUCACION COMO BASE PARA DIMENSIONAR LA CALIDAD EN LOS CURSOS A DISTANCIA

Verónica García Martínez, Silvia P. Aquino Zúñiga
Andrés Guzmán Sala, María del R. Jara Valls

Con base en este modelo, durante el periodo 2008-2009 se desarrolló un proyecto de investigación denominado “Elementos que inciden en los programas de licenciatura abierta y a distancia de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco” (UJAT), financiado por el Programa de Mejoramiento al Profesorado (PROMEP). El objetivo era distinguir factores que influyeran en el desarrollo de los programas de licenciatura ofrecidos en esta modalidad. Los programas que por su antigüedad y resultados podían ser estudiados fueron Derecho, Enfermería y tres programas de la División Académica de Ciencias Económico-Administrativas. En este momento, no pretendemos presentar los resultados de esta auto evaluación propiamente, sino exponer algunas reflexiones que nos llevaron a plantear una segunda etapa con el propósito de explorar con más profundidad, algunas dimensiones no consideradas en el modelo, y establecer una estrategia metodológica para su estudio.

En un primer momento, se presentó una reflexión del concepto de calidad y de modelos, posteriormente, se presentan algunas ideas respecto a la experiencia que dejó la aplicación del modelo de auto evaluación utilizado. En un tercer momento, se ofrece un esquema que extrapola el modelo de comunicación a uno de evaluación (o lo contrario si quiere verse así); por último, se expone la nueva estrategia metodológica que se pretende aplicar para continuar en la búsqueda de dimensiones que permitan irnos acercando a este concepto tan esquivo que es la calidad.

La calidad y los modelos de evaluación

La preocupación por el tema de la calidad es un denominador común en América Latina, aunque todavía es insuficiente la consolidación de los sistemas de aseguramiento de la calidad. La temática de la calidad en la educación superior se ha instalado y afirmado en la agenda regional. Algunos autores (Pirsing, 1976; Peters, 1993), tratando de definir el concepto de calidad, llegaron a la conclusión que *“Es una empresa definitoria e imposible de lograr, y en consecuencia la calidad universitaria (o cualquier otra) no debía intentar definirse sino describirse en sus componentes o elementos fundamentales”* (Pirsing, 1976). Desde las perspectivas de las políticas mundiales, la calidad de la educación queda determinada por la

EL MODELO DE EDUCACION COMO BASE PARA DIMENSIONAR LA CALIDAD EN LOS CURSOS A DISTANCIA

Verónica García Martínez, Silvia P. Aquino Zúñiga
Andrés Guzmán Sala, María del R. Jara Valls

capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, destinatario de la educación de manera que pueda adaptarse y contribuir al desarrollo y crecimiento económico y social a través de su incorporación en el mercado laboral; estos procesos se posibilitan más mediante un seguimiento puntual de los planes y programas de estudio, que dé cuenta no solo de los resultados, sino de su implementación misma. De ahí la importancia que cobra la evaluación.

El auge de la evaluación se debe al cambio registrado en los mecanismos de administración y control de los sistemas educativos, a la creciente demanda social de información sobre la educación derivada de la familia y los ciudadanos, que desean saber cómo se utilizan los recursos y qué resultados producen, así como los relacionados a las condiciones económicas actuales. Existe una diversidad de enfoques sobre evaluación en el ámbito educativo: del aprendizaje, de profesores, e curricular, de los servicios, institucional, de programas educativos, entre otros. La evaluación educativa se define como *un proceso y a la vez como un producto, cuya aplicación nos permite estimar el grado en el que un proceso educativo favorece el logro de las metas para las que fue creado*. (Valenzuela, 2004: 16); para evaluar, a veces se diseñan esquemas o modelos que pretenden estandarizar estos procesos.

Un modelo es una *propuesta, normalmente de carácter teórico-práctico, que tiene una serie de características que se consideran dignas de emular*. Generalmente, el modelo ilustra una situación deseable para ser analizada y puesta en práctica en un contexto educativo similar, o bien adaptarla a otras características del entorno. (RIACES, 2004). Un modelo de evaluación puede considerarse así en la medida que conlleva un valor o una característica específica para cada una de las dimensiones consideradas y a partir de ahí, sistematizarse a partir del concepto de modelo. El modelo debe considerarse en su contexto específico: político e histórico singular, de acuerdo con las tradiciones universitarias locales involucradas, en relación con los requisitos de integración regional, y las tendencias hacia la transnacionalización identificables en el momento particular en que se construye.

Por lo anterior, organismos internacionales y nacionales de diferentes países, construyen esquemas o modelos y establecen criterios e indicadores de calidad que puedan servir de

EL MODELO DE EDUCACION COMO BASE PARA DIMENSIONAR LA CALIDAD EN LOS CURSOS A DISTANCIA

Verónica García Martínez, Silvia P. Aquino Zúñiga
Andrés Guzmán Sala, María del R. Jara Valls

guía para ponderar los resultados de los programas en las organizaciones educativas. En el caso de la modalidad a distancia, aunque de manera incipiente, ya se cuenta con modelos que pretenden sentar bases para que las instituciones den cuenta de sus logros y puedan avanzar en la rendición de cuentas. Los agrupamientos que realizaron propuestas en este sentido son: Distance Education and Training Council (DETC), European Association of Distance Teaching Universities (EADTU), Institute for Higher Education Policy (IHEP), Open and Distance Learning Quality Council (ODLQC), Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe (CALED). En México, hicieron lo propio la ANUIES, los CIEES, y el CONACYT (Chávez y Barrera, s.f.)

Pero no solo organismos, consorcios o universidades proponen formas y estándares para evaluar este tipo de programas. Diferentes autores han realizado esfuerzos por ofrecer un abanico de posibilidades para enmarcar un proceso de autoevaluación que permita a las instituciones prepararse para un proceso de certificación o acreditación externa. De los más conocidos son Michael Moore (1996), y García Aretio, (1997) y otros como María José Rubio (2003) analiza algunos modelos como el Modelo Sistémico de Vann Slyke et al. (1998), el modelo de los cinco niveles de evaluación de Marshall and Shriver (1999) y el modelo de los cuatro niveles de Kirkpatrick (1994); sin embargo, la autora refiere que el problema general que presentan es que ninguno de ellos esclarece con nitidez los indicadores de evaluación, ni los estándares de valoración, ni los procesos y formas de obtención de evidencias de cada uno de los elementos evaluados.

Los intentos por avanzar hacia el establecimiento de criterios, indicadores e incluso estándares es visible en otros autores (Fahinholc, 2004; Santoveña, 2005; Gorga,Sanz y Madoz, 2009; Bastidas, 2009; Hidalgo,2009), quienes desde su conocimiento y particular experiencia exponen aquellas dimensiones o aspectos que consideran relevantes de estimar en un modelo a distancia. Todas estas definiciones son valiosas y abonan al campo de la evaluación de la educación a distancia. Queda todavía la duda sobre si es necesaria y

posible la estandarización de criterios, o es que se debe poner énfasis en diseños locales que denoten la naturaleza de los diferentes contextos.

La experiencia de la UJAT

Del 2008 al 2009, se desarrolló un proyecto de investigación denominado “Elementos que inciden en los programas de licenciatura abierta y a distancia de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco” (UJAT), cuyo objetivo era distinguir factores que influyeran en el desarrollo de los programas no convencionales con los que cuenta la UJAT. La metodología utilizada fue mixta, y se inspiró en la parte cuantitativa en el modelo propuesto por la ANUIES al que ya se hizo referencia. Se exploró la situación de los programas de tres Divisiones Académicas y se obtuvieron resultados que permitieron entre otras cosas, escribir la historia del sistema, estudiar algunos indicadores y detectar algunas fallas en la operatividad de los mismos. Uno de los propósitos de este tipo de ejercicios, es orientarse a la búsqueda de la calidad como eje central de referencia (De Miguel, 1996; Jornet y Leyva 2008). Sin embargo, es importante reflexionar sobre las posibilidades, pero también las limitantes de estos modelos y no tomarlos como una mera receta para “alcanzar” la calidad.

En el caso presentado, se puede afirmar que el modelo utilizado tiene bondades como el ofrecer orientaciones generales para conocer el estado de la situación, involucra a los grupos de sujetos que se implican en los procesos de este tipo de modalidades, permite la integración de la medición como componente del proceso evaluativo vinculado a la recogida de datos y análisis de la información. Entre otros beneficios. Sin embargo, existen indicios que no todos los sujetos comprenden el lenguaje y/o los conceptos vertido en los instrumentos. Como ejemplo, tenemos que la escala porcentual original³ no era comprendida ni aceptada totalmente por los sujetos, y debió modificarse⁴ también se tuvo

³ La escala original de los instrumentos solicitaba que los sujetos estimaran los diferentes indicadores del cuestionario de acuerdo a un porcentaje (0%, 25%,50%,75% y 100%)

⁴ Se utilizó una escala tipo Likert (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, en cinco pasos)

que reducir el número de ítemes en algunos cuestionarios porque eran muy largos, y los sujetos solo de verlos se negaban a responderlos. Además, no se consideran algunos aspectos que son relevantes para los procesos de evaluación educativa.

En este sentido, es importante que a la aplicación de un modelo, siga un proceso de meta evaluación, que dé cuenta o por lo menos se aproxime a la viabilidad e impacto del modelo en el contexto evaluado. Un valor agregado que se obtuvo de la experiencia reseñada, fue la sensibilización de tomadores de decisiones e investigadores sobre aspectos mucho más cualitativos, dignos de ser ampliados, y la extensión del financiamiento para continuar con una segunda parte del proyecto que plantea como objetivo diseñar mecanismos que permitan la autoevaluación de los programas en el ámbito regional. En el dimensionamiento de la comunicación como parte de la propuesta, influyó sin lugar a dudas, nuestra formación de base.

El Modelo de Comunicación como referente para la evaluación

El término comunicación es definido por algunos autores, como un *medio* Reardon, (1991) como un *acto* Paoli, (2002) o como un *proceso* Berlo (2000). De Fleur et al. Definen a la comunicación humana, como un proceso mediante el cual una *fuentes o emisor* inicia un *mensaje* utilizando *símbolos verbales y no verbales y señales contextuales* para expresar significados mediante la transmisión de información, de tal manera que los entendimientos similares o paralelos *sean contruidos* por el (los) potenciales *receptor(es)*. Esta definición nos resulta muy útil para nuestros fines, que son, extrapolar estos elementos a un esquema de evaluación de los cursos a distancia, con el afán de contribuir al entendimiento del complejo proceso educativo en modalidades no convencionales.

Fainholc (2004) alude a Harasim, 1999, en la idea de que la evaluación es el *diálogo que se da en la práctica de la comunicación que se produce entre los materiales y recursos disponibles, el estudiante y cómo se decidió acercar y procesar el contenido*. Creemos que la complejidad de esta idea debe crecer, pero no en aras de complejizarse más, sino por el

contrario, develar con más claridad la relación entre los elementos o componentes de ambos procesos (comunicación y evaluación)

En todo proceso comunicativo están presentes algunos elementos como son el *emisor*, el *mensaje*, el *medio*, el *receptor* y la *retroalimentación*. La ausencia de algunos acusa escasa o nula comunicabilidad. Estos mismos elementos están presentes en un proceso educativo, por lo tanto, han de considerarse al momento de ponderar los resultados del mismo. Fainholc (2007) destaca tres conceptos, que para fincar una Sociología de la Educación a Distancia han de considerarse al analizar los fenómenos imbricados en este ámbito: *Medios*, *mediadores* y *mediaciones*. El primero apunta la forma genérica de comunicación asociada a un particular modo de representar y organizar el conocimiento a través de diversos códigos simbólicos, formatos o estilos de representación.

El segundo trata de las propuestas humanas y no humanas de comunicación que permiten a una persona, un grupo o una organización desempeñar, total o parcialmente, las funciones de andamiaje, ayuda y negociación de sentidos de diversos soportes para que la comunicación a distancia se materialice como una práctica cultural. La tercera se apunta como el espacio resorte o vínculo recreador de significados personales y grupales dentro de un mundo interconectado global (Fainholc 2006). Este planteamiento tiene mucho en común con el proceso comunicativo al que nos referimos, sin embargo, requiere de una interpretación de cada uno de los conceptos vertidos en él.

Para simplificar nuestra propuesta de consideraciones de los elementos comunicativos, presentamos tablas que representa el proceso extrapolado a la EaD por cada uno de los elementos.

El emisor

¿Quién es el emisor? Es quien envía el mensaje, y en el modelo a distancia nos enfrentamos a la presencia de múltiples emisores (mediadores). En la educación tradicional este número

EL MODELO DE EDUCACION COMO BASE PARA DIMENSIONAR LA CALIDAD EN LOS CURSOS A DISTANCIA

Verónica García Martínez, Silvia P. Aquino Zúñiga
 Andrés Guzmán Sala, María del R. Jara Valls

es menos: La institución, los administrativos, los profesores, pero en la EaD estamos refiriéndonos a:

Tabla 1
Elementos del emisor en la EaD

ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN	EN LA EAD	ASPECTOS A CONSIDERAR
EMISORES	Institución	Eficiencia en la dotación de recursos, política institucional adecuada a la EaD
	Administrativos	Eficiencia en la facilitación de servicios escolares para las modalidades no convencionales
	Expertos participantes (elaboradores de guías, programas)	Diseño de los materiales instruccionales
	Asesores pedagógicos	Acompañamiento y asesoría en diversos aspectos del proceso
	Diseñadores informáticos	Organización de los recursos del LMS
	Tutores	Competencias para la modalidad (motivador, facilitador)

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de los emisores representados en la tabla, existe en el modelo con un propósito específico, esta idea puede ser importante para des-complejizar los aspectos que deben considerarse al momento de aplicar mecanismos de evaluación de estos participantes.

El mensaje

¿Qué es el mensaje? Como mencionamos, es el conjunto de símbolos verbales y no verbales y señales contextuales para expresar significados mediante la transmisión de información. Los mensajes en la EaD están mayormente contenidos en el Sistema de Generación del Conocimiento (o LMS por sus siglas en inglés), y en forma de texto o de imagen, ofrecen una gran cantidad de información que el usuario recibe y asimila (o no).

Tabla 2
Elementos del mensaje en la EaD

ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN	EN LA EAD	ASPECTOS CONSIDERAR	A
MENSAJE	Guías de estudio	Claridad, organización, didácticos.	lenguaje, apoyos
	Objetos de aprendizaje	Usabilidad, interactividad,	
	Materiales	Idoneidad, accesibilidad,	
	Señales visuales	Comprensibilidad	
	Currículo	Adecuación	

Fuente: Elaboración propia

Los mensajes vertidos en un curso a distancia virtual se apoyan de manera importante en las posibilidades de los recursos tecnológicos de la instancia formadora. Habrá Sistemas de Generación de Conocimiento que permitan la presencia de herramientas, utilerías y apoyos multimedia en los contenidos de los mensajes de las aulas virtuales, de ahí debe partirse para evaluar estos mensajes, puesto que no todos los LMS o la instituciones poseerán las mismas posibilidades.

El medio

¿Qué son los medios? Son los modos de representar y organizar el conocimiento. En la EaD el principal medio es el LMS, o plataforma electrónica, que es la que contiene toda la

información que el usuario principal (estudiante) recibe, procesa y emite. Podrían existir otros medios de comunicación de menor relevancia que es el teléfono o la videoconferencia, pero en última instancia, en un LMS sofisticado, estos pueden contenerse en la plataforma.

Tabla 3
Elementos de los medios en la EaD

ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN	EN LA EAD	ASPECTOS A CONSIDERAR
MEDIOS	Plataforma	Usabilidad Navegabilidad Organización de componentes Estabilidad
	Medios virtuales de comunicaciones asincrónicas (foros, blog, wikis, correo electrónico) o asincrónicas (chat), software didáctico (objetos de aprendizaje) webquest, audio/videoconferencias	Diseño eficiencia

Fuente: Elaboración propia

Los medios de transferencia utilizados en la EaD están concentrados en el aula virtual; en cierto modo, ésta constituye el repositorio de todos los elementos que interactúan en el proceso de aprendizaje, visibles o no. Pero por fortuna, hasta cierto punto su ponderación es sencilla, pero muy importante, dado que es el canal que va a permitir el tránsito de las actividades emitidas, recibidas y respondidas.

El receptor

¿Quién es el receptor? Son los usuarios del sistema, quienes deben construir el conocimiento con ayuda de los entendimientos similares o paralelos; estos pueden estar ubicados en capas. Aquí nos enfrentamos a lo que Cloutier llama el EMIREC (Galeano, 1997), que es la constante conversión del usuario de los nuevos medios que pasa de emisor a receptor de manera casi instantánea.

Tabla 4
Elementos del receptor en la EaD

ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN	EN LA EAD	ASPECTOS A CONSIDERAR
RECEPTOR	Estudiante	Resultados, desempeño, satisfacción.
	Profesores	Satisfacción, facilidad de uso de los recursos.
	Otros actores (asesores, administración)	Satisfacción, facilidad de uso de los recursos.

Fuente: Elaboración propia

El estudiante es el principal receptor, aunque también se convierte en emisor a través de la retroalimentación, fenómeno también se patentiza en el profesor. Existen algunos otros actores “no protagónicos” del proceso (institución, administradores, diseñadores). En una evaluación es preciso considerar principalmente dos aspectos: la satisfacción del receptor y su desempeño en la modalidad. Otros actores serán previstos de acuerdo a la organización de los recursos humanos participantes en las instituciones.

Realimentación

¿Qué es la realimentación? Es la respuesta que dan los actores del proceso (producto de mediaciones). Este también es un proceso que se da en niveles, puesto que en un primer momento, la realimentación a los mensajes emitidos las da el estudiante a través de la realización de sus actividades, de la expresión de sus dudas, lo que denota la comprensión de los mensajes, por lo menos en su modo más básico. En un segundo momento, el profesor, realimenta al estudiante de diversas maneras, con respuesta a las dudas, comentarios a las actividades o calificando.

Tabla 5
Elementos de la retroalimentación en la EaD

ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN	EN LA EAD	ASPECTOS A CONSIDERAR
RETROALIMENTACIÓN	Respuesta de estudiantes	Expresiones en la LMS Actividades Aprobación de cursos
	Respuesta de profesores	Participaciones Aclaración de dudas Motivación

Fuente: Elaboración propia

La realimentación es la respuesta que dan los actores a toda la serie de actividades propuestas en el medio, que pueden ser estimadas incluso en razón de los indicadores (permanencia, aprobación, participación en foros, entre otras) o bien ponderarse con las opiniones de los participantes.

El planteamiento presentado puede parecer simplista, es verdad que requiere un trabajo mucho más fino que especifique con mayor precisión todos los conceptos y relaciones que enumera. Sin embargo, aclaramos que nos encontramos en una etapa intermedia del

proyecto, y que esperamos que al final del trayecto tengamos un esquema mucho más trabajado. Para tal fin nos hemos planteado una metodología que resumimos en el siguiente apartado.

Estrategia metodológica futura

El trabajo se abordará desde un enfoque mixto, ya que se utilizan técnicas tanto cualitativas como cuantitativas desde un enfoque analítico – descriptivo que se proyecta desarrollar en varias etapas y en dos universidades de la región (Tabasco y Chiapas). La primera es una fase documental que nos permita identificar los aspectos dignos de considerarse de acuerdo a revisión de modelos y propuestas de diferente índole relacionadas con la evaluación de los programas a distancia. En este mismo momento se aplicarán entrevistas cualitativas a sujetos usuarios de las instancias de educación a distancia de dos universidades, (administrativos, profesores y estudiantes) Con estos insumos se diseñarán cuestionarios que será el producto de ambos análisis.

En una segunda etapa (en realidad es simultánea), se hará una consulta a expertos, elegidos a través del método de Autoevaluación de Expertos y Método combinado TZ, para asegurar la confiabilidad del grupo. Este panel será quien dará validez a los instrumentos que se diseñen de acuerdo a aspectos específicos relacionados con la formulación de los instrumentos. Finalmente, se espera aplicar el examen a muestras pequeñas de sujetos para contrastar la redacción de los enunciados, y se harán los cálculos estadísticos como el coeficiente Alfa de Cronbach, para determinar el índice de consistencia interna que permitan asegurar la confiabilidad del instrumento

Esa es una estrategia metodológica, que por lo menos en nuestro contexto esperamos que responda a las necesidades de autoreferencia que demandan con cada vez más insistencia los organismos nacionales y también supra nacionales. Deseamos con esta modesta aportación abonar al campo de la EaD, ya que creemos firmemente en sus posibilidades presentes, y sobre todo futuras.

Conclusiones

Los esfuerzos de autoevaluación de los programas a distancia que desarrollan las instituciones, constituyen una oportunidad para el mejoramiento de los procesos. Estos procedimientos sin embargo, deben en la medida de lo posible descansar en dos aristas: en los estándares propuestos por instancias nacionales e internacionales, y en los propios recursos de las instituciones. Esto no implica un obstáculo para el mejoramiento y desarrollo de los cursos en el sentido de estancarse y no mirar “hacia afuera”; de hecho, procesos de *benchmarking* son deseables para cualquier programa educativo, sin embargo, no se deben desestimar las posibilidades de una estrategia educativa por más sencilla que sea, adjudicando las fallas a cuestiones de carácter técnico, por ejemplo.

El caso planteado pretende ser el reflejo de una preocupación, no solo personal, sino institucional por el aseguramiento de la calidad en los programas no convencionales, que desafortunadamente no son aceptados tan ampliamente como se debiera, debido a que representan una alternativa que amerita inversión y ciertas aptitudes para el logro, pero que no dudamos que estas limitaciones se irán subsanando y se ampliará su uso, mismo que debe ser popularizado pero sobre la base de una oferta sólida que permita obtener resultados satisfactorios. Mientras tanto, seguiremos con esta iniciativa que es un intento entre muchos otros, de avanzar en el aseguramiento de la calidad de este tipo de modalidades.

Bibliografía

- Bastidas a. (2009) el aseguramiento de la calidad de los programas de educación a distancia y virtual desde la perspectiva del CONEA, *II Congreso De Evaluación de la Calidad en Educación a Distancia*, CREAD.
- Berlo D. (2000) *El proceso de la comunicación*, Buenos Aires, El Ateneo.
- De Fleur M., Kearney P., Plax T., De Fleur M. (2005) *Fundamentos de la comunicación humana*, México, Mc Graw Hill.
- Fainholc B (2004) La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. *RED, Revista de Educación a Distancia*, 12. <http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>
- Fainholc, B. (2007) *Programas, profesores y estudiantes virtuales. Una Sociología de la educación a distancia*. Edit. Santillana, Buenos Aires
- Galeano E. (1997), *Modelos de Comunicación*, Editorial Macchi, Buenos Aires.
- García Aretio, L. (1997) Una propuesta de evaluación de la calidad de la educación superior a distancia, en Martínez C. (coord.) *Encuentros en la Facultad de Educación sobre evaluación*, Madrid, UNED, pp. 267-292.
- Gorga G., Sanz C., y Madoz C. Tema de la calidad en la educación a distancia. Hacia una propuesta de evaluación en capas, *II Congreso De Evaluación de la Calidad en Educación a Distancia*, .CREAD.
- Hidalgo L. (2009) La Gestión de Calidad en la Maestría Virtual en “Microgerencia del Aprendizaje Estratégico” de la Universidad Los Ángeles de Chimbote – Perú. Un Modelo de Autoevaluación de las Maestrías en Educación Virtual, *II Congreso De Evaluación de la Calidad en Educación a Distancia*. CREAD.
- Moore, Kearsley (1996), *Distance Education. A System View*” Capítulo 9. Wadsworth Publishing Company.
- Paoli A. (2002) *Comunicación e información, perspectivas teóricas*, México, Trillas
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *RELIEVE*, v. 9, n. 2, p. 101-120. http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm
- Santoveña S. (2005) criterios de calidad para la evaluación de los cursos virtuales, *EticaNet* Año II Número 4.