



Hacia la construcción de *un* modelo de calidad para todos: algunos aportes desde una experiencia institucional con webquest

5. Calidad y Materiales educativos y Herramientas tecnológicas en Educación a Distancia.

María José Porta¹
Universidad Nacional de San Luis (Argentina)
mariajoseporta@yahoo.com.ar

Resumen:

En la actualidad, y a medida que avanzamos en el tiempo, surgen nuevas normas de calidad y se van dejando de lado otras, que en su momento, tuvieron vigencia y trascendencia. Esta situación nos coloca en la difícil tarea de elegir un modelo de calidad, frente a la diversidad de modelos, según los aspectos que se deseen evaluar y el contexto de pertenencia. En este sentido, la siguiente ponencia ofrece como alternativa el proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe”. El modelo presenta una serie de criterios, de los cuales se tomará el criterio N° 5 “Destinatarios y Procesos Educativos” que comprende la actuación de los docentes y alumnos para analizar una experiencia con webquest para un grupo de 18 alumnas que cursaban a distancia, en el 2006, la asignatura “Introducción al

¹ Prof. en Enseñanza Media y Superior en Ciencias de la Educación. Pasante del proyecto de investigación “Educación a Distancia: Enseñanza y Aprendizaje en línea”. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de San Luis.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Teletrabajo” de la Tecnicatura en Secretariado Ejecutivo Informatizado en la Universidad Nacional de San Luis (Argentina).

Palabras claves: calidad, modelo, webquest, teletrabajo, aprendizaje colaborativo, educación superior

La experiencia institucional

Durante el cuatrimestre del 2006, un grupo de 18 alumnas cursaban a distancia el último año de la carrera Tecnicatura en Secretariado Ejecutivo Informatizado, correspondiente al Departamento de Educación a Distancia y Abierta (DEDA) de la Universidad Nacional de San Luis (Argentina). Las estudiantes eran de distintas localidades de Córdoba, Buenos Aires y La Pampa y en esa oportunidad, realizaban el curso optativo “Introducción al teletrabajo”.

El trabajo a distancia, teletrabajo o e - trabajo es una modalidad de trabajo que puede desempeñar una persona de manera dependiente o independiente, es decir dentro o fuera de una empresa y desde su casa. Constituye una salida válida al mundo laboral, una forma diferente de prestar servicios con independencia del lugar y el momento en que los servicios se realizan, empleando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El desarrollo del curso fue a través de tutorías personalizadas, por correo electrónico, con la autora de la ponencia y para el módulo “Introducción al teletrabajo” se prepararon actividades llamadas miniquiest.

Las miniquiest nacen a través de las webquest, es decir actividades de aprendizaje preparadas por el docente con recursos seleccionados de internet o empleando alguna herramienta de la web. Las webquest brindan muchas ventajas, entre ellas: vinculan los saberes y conocimientos previos del alumno con la información actualizada de internet; contribuyen al desarrollo del pensamiento crítico; promueven el aprendizaje junto a otros compañeros, es decir el aprendizaje colaborativo; favorecen la creatividad y la toma de decisiones, estimulan la comprensión de los contenidos e incentivan en los chicos el cambio actitudinal y un mayor compromiso con la tarea.

Las miniquiest, son actividades más pequeñas con menor duración y extensión que las webquest. Hay diferentes clases de miniquiest, para trabajar con las estudiantes se eligieron las miniquiest de culminación, las cuales se caracterizan por presentarse, a los alumnos, al final de una unidad curricular. Se implementan cuando los estudiantes finalizan la lectura del material de estudio. Para desarrollar las miniquiest de culminación, existe una condición: los educandos deben poseer conocimientos previos para poder responder a preguntas mucho más complejas o profundas que den como resultado la finalización de la miniquiest. Estas preguntas, reciben el nombre de *preguntas esenciales* y demanda a los alumnos la



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

elaboración de una respuesta donde se refleje la toma de decisiones y una aplicación o propuesta práctica de parte de ellos.

Atendiendo a la asignatura “Introducción al teletrabajo”, las miniquiest de culminación tienen como objetivo lograr que las estudiantes, asumiendo el rol de futuras teletrabajadoras, vinculen y apliquen los conocimientos obtenidos sobre el teletrabajo.

Las miniquiest de culminación trataron diferentes temáticas vinculadas con el teletrabajo: posibilidades laborales, proyectos de teletrabajo en Argentina, desarrollo comunitario y personas con capacidades diferentes.

Para el análisis de la experiencia, más específicamente del trabajo realizado por las alumnas se tiene en cuenta el proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe”.

Una propuesta de calidad

El proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe” comenzó a formarse por iniciativa del Banco Interamericano de desarrollo (BID), el cual convocó a un grupo de especialistas a una reunión de consulta, en el 2000, para estudiar la situación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe. Las instituciones participantes fueron la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD), el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) – Ecuador -, las cuales acordaron a través de un convenio interinstitucional que en esta casa de altos estudios se constituyera y desarrollara el Centro Virtual.

En Memoria: Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe (s/f) se establece como objetivo principal del proyecto:

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, y la realización de una validación preliminar de dichas bases mediante consultas y pruebas piloto. (p. 45)

En el modelo se define a la calidad, según la norma ISO 9000:2000, como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Por su parte, el significado de requisito se circunscribe a la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (op Cit. p.87). A simple vista, la definición de calidad es muy general y puede aplicarse a cualquier ámbito. Sin embargo, los expertos rescatan dos definiciones de Juran que contemplan más aspectos:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- “Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen”. (op Cit. p.89). La calidad está orientada a la demanda y por lo tanto, a los ingresos.
- “Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas”. (ibid). Aquí se refiere a los costes.

Estas definiciones proceden del sector servicios pero pueden aplicarse a un programa a distancia.

Siguiendo a Rubio, Ma. J. (2003) el proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe” correspondería al enfoque de evaluación global del e - learning porque tiene como modelos de gestión de la calidad a la Función Calidad (QFD: Quality Function Deployment) y el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación para la Educación. A pesar de que la propuesta contempla la gestión de la calidad de una institución y la actuación de todos los miembros, no descuida los aspectos pedagógicos inherentes a un programa de educación a distancia.

El proyecto presenta la ventaja de aplicarse de manera modular, es decir que cada criterio se puede aplicar de manera independiente, sin el resto de los criterios, según los requerimientos de cada institución y no presenta un corte netamente cuantitativo, contemplando también los aspectos cualitativos.

El modelo

Algunas de las instituciones que han aplicado el modelo, para su autoevaluación, son la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad Católica del Norte de Chile.

Junto con la presentación del modelo, se irá analizando la experiencia institucional.

El modelo se desarrolla a través de los siguientes pasos:

- Selección de criterios y subcriterios

Se entiende por criterio a un “factor crítico para el buen funcionamiento de una organización” (ibid). Los criterios se agrupan en Procesos facilitadores y en Resultados.

Procesos facilitadores

1. Liderazgo y estilo de gestión
2. Política y estrategia
3. Desarrollo de las personas
4. Recursos y alianzas
5. Destinatarios y procesos educativos



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Resultados

6. Resultados de los destinatarios y de los procesos educativos
7. Resultados del desarrollo de las personas
8. Resultados de sociedad
9. Resultados globales

Donde los Resultados expresan qué se está logrando a través de la aplicación de los criterios llamados Procesos facilitadores que indican cómo se analizan diferentes actividades vinculadas con la gestión y que contribuyen a la excelencia. A los fines de la ponencia, se tomará de los Procesos facilitadores el *criterio N°5 Destinatarios y procesos educativos* que consiste en: “Analizar cómo la institución identifica a los destinatarios y los procesos educativos para el desarrollo del programa, cómo pone en práctica los procesos y los revisa y evalúa para asegurar la mejora del programa.” (op. Cit. p.116).

A su vez, los criterios comprenden subcriterios entendidos por Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005) como “niveles de desagregación de los criterios”. Entonces al criterio N°5, mencionado anteriormente, le corresponde el subcriterio: *5.b.: Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora.*

- **Definición de objetivos**

Cada subcriterio posee objetivos específicos. El criterio elegido para analizar la ponencia, es decir el N°5 tiene como objetivo: *Desarrollar la enseñanza: Trabajo de los Alumnos*, con los estándares e indicadores que se detallan a continuación.

- **Definición de estándares**

De acuerdo a Díaz Villa (2001) el estándar es el “nivel o grado definido como necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable.”:

Los estándares de calidad son específicos de un programa a distancia y a pesar de tener una connotación cuantitativa, aquí hacen referencia a la realización de un conjunto de actividades.

- **Definición de indicadores**

Rubio Gómez et al. (2005) afirman que un indicador es una “medida de calidad más operativa que permite identificar el cumplimiento de un estándar”, es decir que verifica la ejecución del estándar y actúa como variable de control.

Los estándares de calidad y sus indicadores asumen, no sólo aquellas características intrínsecas de un programa de educación a distancia sino también las que contribuyen a su organización y aplicación y pueden afectar a la percepción que los potenciales alumnos tengan del programa.

A continuación, se detallan algunos estándares e indicadores del *criterio N°5: Destinatarios y procesos educativos* para el análisis de la experiencia con las



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

miniquiest desarrolladas por las alumnas que cursaban, a distancia, la asignatura "Introducción al Teletrabajo".

Estándar

- Se fomenta el aprendizaje independiente del alumno y su propia responsabilidad en el trabajo.

Indicadores:

[97] Número de trabajos realizados por el alumno

De cuatro actividades, las dieciséis estudiantes tenían que escoger dos al azar. La mayoría eligió las siguientes miniquiests:

1) El teletrabajo: una alternativa laboral posible y diferente

En Argentina hay varias personas que, pese a la difícil crisis económica, pudieron conservar su empleo pero existen otras tantas que debieron buscar un nuevo empleo o encontrar un medio de subsistencia independiente. Además, un alto porcentaje de la población no tiene trabajo y tampoco consigue.

Teniendo en cuenta esta situación, imagine que es una trabajadora independiente, empleada o desempleada que descubre en el teletrabajo una posible fuente laboral y, por ese motivo, decide investigar sobre esta nueva modalidad.

Para ayudarlo en su propósito, sugerimos la siguiente página: <http://www.tic.org.ar>. Una vez allí, cliquear TIC ACTIVA e ingresar, más específicamente, a *Prensa* donde encuentra el siguiente artículo del Diario Los Andes: "Teletrabajo en crecimiento sostenido" por Jaquelina Jimena. Después de su lectura, tendrá un panorama más amplio sobre el teletrabajo y los teletrabajadores en Argentina y así podrá responder a las siguientes preguntas:

- ☞ ¿Qué teleservicio/s puedo ofrecer?
- ☞ ¿Por qué elijo brindar ese teleservicio o teleservicios?

3). El teletrabajo y sus aplicaciones

El teletrabajo no sólo es aplicado por la empresa o el trabajador independiente sino que también se está expandiendo e implementando en diferentes áreas, entre ellas: medicina y desarrollo comunitario.

Considerando dichas aplicaciones, otras tantas y algunas que todavía se pueden crear y desarrollar le recomendamos confeccionar una lista con las diferentes áreas y necesidades que puede cubrir el teletrabajo.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Otro día sugerimos visitar la siguiente página. <http://www.atedis.gov.ar>² y después de realizar una visita por el sitio, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

- ☛ Cuando realizó el listado, pedido anteriormente, ¿pensó en esta aplicación? ¿Por qué?
- ☛ ¿Cómo fue su recorrido por la página? Explique brevemente.

En la miniquiest “El teletrabajo: una alternativa laboral posible y diferente”, varias alumnas decidieron ser secretarias, en otros casos optaron por la docencia brindando clases de apoyo y otras profesiones fueron diseñadora gráfica, traductora, etc.

En “El teletrabajo y sus aplicaciones” los ámbitos fueron múltiples, algunas de las estudiantes manifestaron que desconocían la aplicación del teletrabajo en las personas con capacidades diferentes.

Y a unas pocas estudiantes, les gustó bastante la temática y decidieron realizar las cuatro miniquiests.

[98] *Porcentaje de la nota global que corresponde a la realización de trabajos personales del alumno.*

Casi todas las alumnas, con excepción de una, tuvieron notas muy buenas en las miniquiest.

En promedio, la nota de las actividades fue de ocho y a pesar de encontrarse en distintas localidades de la Argentina, el rendimiento de las estudiantes fue muy bueno.

[99] *Porcentaje de alumnos que acceden a materiales que están a su disposición en la web institucional y/o el EVA.*

Pese a las dificultades económicas, los horarios de trabajo, la familia y situaciones personales todas las estudiantes consultaron las páginas de internet a través de dos itinerarios posibles propuestos en el módulo “Introducción al teletrabajo”: a). lectura del texto y visita a las páginas de internet sugeridas o b). lectura del material de estudio y búsqueda de nuevas direcciones de acuerdo a las necesidades e intereses de cada alumna. Además, para el desarrollo de las miniquiest era necesaria la visita a los sitios web.

A continuación, se brindan algunos testimonios que fundamentan la afirmación precedente:

- “... me gustaría resaltar que no poseía conocimientos acerca del teletrabajo, nada más que por alguna referencia. Al comenzar a leer las diferentes páginas y artículos recomendados y encontrar nuevos enlaces, me ha dejado

² El contenido de la página aborda las posibilidades laborales que brinda el teletrabajo a las personas con capacidades diferentes.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

sorprendida la cantidad de tareas y actividades que se pueden llegar a realizar.”

- “Sobre las páginas que he visitado y no figuran en el material de estudio aparte de la mencionada en un correo anterior que es la *www.trabajo.gov.ar* también visité esta página *http://www.telefonica.es/responsabilidadcorporativa/pdfs/teletrabajo_04dic.pdf* que es de telefónica de España y tiene...”
- “... Al ingresar a esta páginas, realmente mi actitud fue de asombro, ya que sinceramente, no me imaginaba el contenido de las mismas, lo que despertó en mi gran curiosidad e interés por realizar una visión mas profunda sobre ellas.”
- “... Cuando abrí la misma y comencé a leer, me pareció muy interesante, por lo tanto decidí grabar toda la información referida a esta página en un diskette y luego imprimí dicha información para leerla detenidamente en mi casa; ...”

Estándar

- Se fomenta la realización de actividades complementarias que no sólo sirvan para aprobar un examen, sino que les ayuden a una mejor capacitación.

Indicadores:

[103] Frecuencia de la interacciones.

Las interacciones eran seguidas y se producían cuando las alumnas consultaban, de a pares, páginas de internet para complementar la lectura del módulo y en el momento de realizar las miniquiest.

Cada miniquiest era individual, sin embargo a pedido de las estudiantes se les permitió trabajar de a dos y en algunos casos debido a la diferencia de opiniones que no pudieron conciliarse, la presentación de la actividad fue de manera personal.

Así lo demuestran los siguientes testimonios:

- “Con Ma. E. comenzamos a trabajar. Leímos el material e imprimimos las páginas para trabajar el miniquiest. Queremos saber si las actividades



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

podemos hacerlas juntas y enviarlas en un solo correo ya que ninguna posee computadora menos internet y los costos son elevados para trabajar en el ciber y los tiempos muy jugados, pero logramos juntarnos al menos día por medio para trabajar. El material cuanto mas lo leemos es mejor...”

- “... Ya me puse en contacto con mis compañeras de estudio,...”
- Hola chicas (...) Piensen como seguimos con el tema de conectarnos vía mail, creo que para nosotros es mas fácil vernos o llamarnos por tél. ...”
- “El trabajo lo estoy haciendo con otra compañera. La verdad es que a ninguna de las dos nos dan mucho los tiempos, por eso hacerlo en grupo nos facilita y nos permite además intercambiar y ver dos visiones diferentes respecto a los temas y afinar una idea juntas.
... Te cuento que decidí realizarlas de manera individual, ya que al ponernos a intercambiar e intentar hacer juntas el trabajo ,nos dimos cuenta que nuestra identificación como teletrabajadoras era diferente, por lo que cada una decidió escribir de acuerdo a sus vivencias y situación actual.”

[105] *Porcentaje de utilización de cada uno de los medios (foros, correo, chat, etc.) para realizar la interacción y el trabajo colaborativo.*

El correo electrónico se utilizó durante todo el desarrollo del curso para mantener y facilitar, como tutora, el contacto permanente con las alumnas, entre ellas y para el envío de las miniquiest.

Aquí se citan algunos fragmentos que demuestran el uso permanente del correo electrónico:

- “No tengo internet en mi domicilio, si puedo utilizar una máquina de mi oficina, puedo conectarme de lunes a viernes, desde esta PC que te respondo solo podemos tener conexión a correo electrónico...”
- “... yo tengo computadora en mi casa pero no cuento con servicio de internet, para ello me dirijo a 1 cyber o a 1 centro comunitario tecnológico.”
- “Te envío en Adjunto las dos actividades elegidas y la resolución de la Actividad numero 4.”

[106] *Número de actividades complementarias, proyectos de investigación, prácticas extraprograma, etc., que se ofrecen a los alumnos.*

La siguiente miniquiest era una actividad integradora que consistía en:

4). El teletrabajo y su aporte al desarrollo comunitario



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

a). Una comunidad y sus habitantes pueden ser beneficiados con la incorporación del teletrabajo. Se trata de una aplicación que trasciende lo individual y reúne a un grupo de personas que trabajan por un objetivo en común: contribuir al crecimiento y desarrollo del lugar.

En nuestro país, hay una experiencia muy interesante: el proyecto TEDEL. Para saber más datos sobre dicha iniciativa, sugerimos ingresar al sitio: <http://www.aat.org.ar>. Una vez allí, hacer click en: *proyecto TEDEL nuevas formas de trabajo para el desarrollo*.

Después de visitar la página, obtendrá un amplio panorama que le ayudará a elaborar una pequeña propuesta de teletrabajo comunitario, considerando:

- 👉 objetivos
- 👉 características distintivas (atributos) de la localidad
- 👉 participantes
- 👉 beneficios para la comunidad

Aquí surgieron propuestas muy interesantes para contribuir al desarrollo comunitario de cada localidad. Muchas alumnas vivían en zonas alejadas de la ciudad que tenían muchos trabajadores sin empleo debido a las fuertes crisis económicas sufridas en 1990 y en el 2001 en la Argentina. Por este motivo, las estudiantes se preocuparon en mejorar las condiciones de vida de su comunidad a través de un proyecto de teletrabajo comunitario.

A modo representativo, se citan los siguientes fragmentos:

- "... Este Teletrabajo aportaría a los jóvenes de mi ciudad y zona rural toda la información necesaria acerca de la oferta educativa, nivel académico, posibilidades de traslado y estadía del estudiante en la Ciudad hacia donde tienen que emigrar."
- "A los fines de promover el bienestar social y ofrecer mejoras al servicio de salud de esta ciudad, utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación y las ciencias médicas, crearía un centro de Telemedicina en el Hospital local..."
- "Esta propuesta esta pensada para un importante número de personas que trabajaron en tareas relacionadas con el campo y que hoy por diversas razones se encuentran sin un ingreso fijo."
- "Que el turismo rural sea una nueva alternativa de trabajo en la región generando puestos de empleo, y un fuerte impulso económico a la zona..."

En cada indicador los actores/informantes, es decir las protagonistas de la experiencia fueron las alumnas y la fuente de información fue un registro cronológico de cada estudiante donde se detallaban las interacciones entre la tutora y las alumnas, el proceso de aprendizaje de cada estudiante, la interacción entre las compañeras y las consultas cotidianas sobre el material de estudio.



Conclusiones:

Se puede decir que para el subcriterio *5.b.: Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora* que se encuentra dentro del *criterio N° 5: Destinatarios y procesos educativos* se alcanzaron, a través de los indicadores, los estándares o niveles mínimos de calidad previstos para el *objetivo: Desarrollar la enseñanza: Trabajo de los Alumnos*.

A pesar de estos resultados y considerando el perfil del usuario se presentaron inconvenientes con la accesibilidad porque la mayoría de las estudiantes no contaba con acceso a internet desde su casa. En el 2006, no había tantas ofertas de servicios y facilidades como en la actualidad y las alumnas pudieron cursar a distancia la asignatura “Introducción al teletrabajo” desde su lugar de trabajo, un ciber o un centro tecnológico, es decir un espacio donde se disponen computadoras con acceso gratuito a internet a todas las personas. También hubo dificultades con la usabilidad, donde las estudiantes no pudieron acceder a algunas de las páginas citadas en el material de estudio debido a que daban error o no se encontraban disponibles.

Sin duda, en una experiencia institucional de esta clase el acceso a internet es de vital importancia para facilitar y mantener el contacto diario con las alumnas. En estos casos, la accesibilidad puede fortalecer, debilitar o dificultar la comunicación del tutor con los estudiantes y por lo tanto, el acompañamiento pedagógico y “afectivo” del estudiante a distancia.

Referencias bibliográficas:

- García Aretio, L. (coord.), Ruiz Corbella, M., Domínguez Figaredo, D. (2007). La calidad y la evaluación en los procesos de enseñanza y aprendizaje digitales. En *De la educación a distancia a la educación virtual*. (pp. 270 – 272). Barcelona, España: Autor.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- A.I.E.S.A.D., Universidad Técnica Particular de Loja, C.R.E.A.D.. *Memoria: Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe*. Loja, Ecuador: Autor.
- Rubio Gómez, Ma. J., Aguilar Feijoo, R., Massa Sánchez, P., Maldonado, J y Ramírez Asanza, L. (2005). Recuperado el 19 de setiembre de 2008, del sitio web de la Universidad Técnica Particular de Loja: [http:// www.utpl.edu.ec](http://www.utpl.edu.ec)
- _____ . Recuperado el 15 de setiembre de 2008, del sitio web de la Universidad Técnica Particular de Loja: <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/estandares-indicadores.html>
- Rubio, Ma. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e- learnig. *Revista electrónica de investigación y evaluación educativa*, 9(2). Recuperado el 25 de setiembre de 2008, de http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm
- Qué es una Webquest: aspectos claves. (s. f.). Recuperado el 8 de mayo de 2007, de <http://www.isabelperez.com/webquest/>
- Usabilidad en la web y sus heurísticas. (s. f.). Recuperado el 18 de julio de 2008, de <http://www.desmarkt.com/usabilidad-en-la-web-y-sus-heuristicas.html>