



## Gestión de la Calidad en e-learning

**Raúl Santiago Campión**

FMR Consultores e-learning

### Internet es una cuestión de ser, no de estar<sup>1</sup>.

Bajo este lema se ha intentado destacar la importancia del diseño de una estrategia global para el desarrollo de modelos de negocio basados en la red. No se trata de ubicar en la red una información mas o menos estructurada sobre la empresa acompañada de un acción de marketing; se trata, más bien, de configurar un nuevo modelo empresarial, donde los distintos apartados y factores relacionados (logística, producción, márketing, recursos humanos, finanzas etc.) deben integrarse y retroalimentarse adecuada y sincrónicamente de acuerdo al nuevo medio. En el contexto de la formación on-line nos encontramos con una situación muy similar; no basta con acomodar patrones y procedimientos "tradicionales" al medio: es necesario acompañar los pretendidos innovadores modelos formativos, de una estrategia global tanto desde el punto de vista administrativo como técnico y metodológico con el fin de adecuar los objetivos (que en el fondo serán los mismos que siempre han sido, esto es; que el alumno/a aprenda) a las nuevas condiciones que la tecnología y los cambios de hábitos y modos de trabajo propician.

Esta nueva concepción del espacio formativo requiere de la adecuación de gran cantidad de procesos: técnicos, instructivos y de gestión que necesariamente deben ser homogenizados y adecuadamente revisados para garantizar un producto resultante de la mayor calidad posible. En este sentido creemos necesario hacer una revisión de las principales áreas y procesos en los que la gestión de la calidad puede y debe tener un necesario protagonismo.

## Gestión de la calidad en el e-learning: ámbitos de actuación

---

Según un estudio<sup>2</sup> a nivel europeo desarrollado en el año 2002, los principales elementos de calidad, según la apreciación de los usuarios, son "que funcionen técnicamente sin problemas" y que tengan "claramente explícitos los principios de diseño pedagógico apropiados al tipo de alumno, necesidades y contexto". En este mismo estudio se menciona que el 61% de los encuestados (formadores y responsables de formación) calificaron al e-learning negativamente evaluándolo como "pobre" o "regular".

A nuestro juicio son cinco los elementos fundamentales a considerar en un proyecto de tele-formación o formación virtual a través de redes telemáticas. en primer lugar, el referido a la *Gestión del Conocimiento*, es decir la identificación y captación de contenidos de tipo científico y/o divulgativo susceptibles de ser convertidos en material de aprendizaje; en segundo lugar: *los procesos de digitalización y estructuración de la información* necesarios para la adecuación al medio; otro tercer factor sería el referido al *diseño instructivo*, proceso imprescindible para dotar a los contenidos de una orientación didáctico-pedagógica estructurada de acuerdo a una teoría del aprendizaje coherente con los contenidos propios de cada materia y también con las demandas, objetivos y perfil de los usuarios potenciales. A este aspecto habrá que unirle el relativo al potencial de la plataforma de tele-formación, tanto en sus características de gestión administrativa, como de recursos de comunicación, aprendizaje y evaluación, que en conjunto, podríamos denominar como "*adecuación técnico-instructiva*". Un último elemento (lo que no implica que lo sea cronológicamente) lo constituiría el del necesario control de calidad de los procesos y contenidos desarrollados en el programa con objeto de contrastar si los elementos anteriormente descritos han satisfecho las expectativas y demandas de los alumnos y alumnas.

Dentro del marco de la gestión de la calidad, los aspectos reseñados se pueden estructurar en tres contextos de actuación: por un lado, *los referidos a la calidad técnica de los materiales y del medio virtual* en el que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje; un segundo ámbito sería el referido a *los procesos de gestión administrativa*

de los usuarios que aprenden autónomamente en la distancia; por último, la necesaria gestión de la calidad del *diseño técnico-instructivo* que debe acompañar tanto a la producción del material didáctico (gestión del conocimiento) como a la referida al proceso mismo de dinamización del aprendizaje a distancia por internet (gestión del aprendizaje); será este el aspecto en el que nos detendremos más extensamente por ser el núcleo central de la presente propuesta. Seguidamente abordaremos los dos primeros contextos de actuación de la gestión de la calidad dentro de la formación on-line.

## **Gestión de la calidad en el e-learning: Aspectos técnicos.**

Según William Horton<sup>3</sup> Los requerimientos técnicos de programación y diseño de interfaz incrementan la sensación de complejidad por parte del usuario, la utilización del navegador más recomendado y las posibles extensiones necesarias para la visualización de los elementos multimedia, pueden constituir barreras infranqueables para usuarios no diestros o poco predispuestos al uso de las tecnologías. En algunos casos el alumno dedica más tiempo al aprendizaje de las herramientas del curso o buscar solución a dificultades técnicas que al propio proceso de aprendizaje en sí. Las muchas veces no cumplidas promesas de formación 24 x 7 (24 horas al día todos los días de la semana), por fallos o caídas en los servidores, o accesos mal configurados, menoscaban la confianza de los alumnos y alumnas. Al margen del estado más innovador de la cambiante tecnología en cada momento, es necesario ajustar los estándares telemáticos e informáticos del programa formativo virtual al estándar mínimo y más fácilmente accesible por parte del usuario. La provisión de un sistema de ayuda, resolución de problemas e información general por medio de teléfono parece plantearse como un elemento necesario en el momento actual.

Para Brandon Hall<sup>4</sup>, el “aseguramiento de la calidad técnica de un curso de formación on-line, es un proceso sistemático de revisión de cada enlace de cada pantalla del curso, detectando posibles fallos de programación, derivación o ejecución de comandos que debe ser remitidos al personal técnico competente. Obviamente, no nos estamos limitando a hiper-enlaces internos o externos, sino a un ámbito mucho más amplio, lo que implica el testeo con diversas versiones de navegadores,

sistemas operativos y requerimientos de *hardware* diferenciados.

## **Gestión de la calidad en el e-learning: Aspectos relativos a la gestión administrativa y atención al usuario.**

La formación on-line se desarrolla en un contexto poco favorable al aprendizaje. Las ventajas de la educación a distancia en términos de flexibilidad en el espacio y el tiempo, chocan con el contexto físico en el que ésta se desarrolla: la casa o el lugar de trabajo provocan numerosas distracciones fruto de la libertad de movimientos y variedad de actividades que el alumno/a puede desarrollar simultáneamente. A este contexto *real*, habrá que sumarle el medio *virtual*: la red, que amplifica la posibilidad de distracción fuera del programa formativo. Todos estos aspectos: tanto los referidos al medio en el que se desarrolla el aprendizaje como los que tienen que ver con los aspectos de configuración técnica deberán ser tenidos en cuenta a la hora de determinar los necesarios procesos de gestión de la calidad.

## **Gestión de la calidad en el e-learning: Aspectos relativos al diseño técnico-instructivo.**

Uno de los aspectos fundamentales que va a determinar la calidad del proceso de transformación de los productos de conocimiento y de formación va a ser el relativo al Diseño Instructivo que los acompañe. Nos estamos refiriendo a toda una serie de factores que aportan la adecuada coherencia pedagógica y didáctica y que hacen que los materiales no sean simples textos electrónicos, sino que están enmarcados convenientemente desde un punto de vista temporal, donde exista un equilibrio entre los recursos de aprendizaje, ayudas al estudio, elencos de actividades, recursos académicos distribuidos y donde se puedan desarrollar eficaces sistemas de auto-evaluación. Este hecho hay que justificarlo desde dos puntos de vista; por un lado, la actitud de alumnos que no asimilan cual debe ser la disposición necesaria (en términos de aprendizaje) para el desarrollo

óptimo de la formación virtual. Este factor no es sino el resultado de años de educación realizado bajo el prisma de un modelo centrado en los contenidos (cuando no en el profesor) y que deriva en la imperiosa necesidad de ser “guiado” en todo momento. Por otro lado, y como consecuencia lógica de lo anterior, la existencia mayoritaria de determinados perfiles de profesores *on-line* poco sensibles a otorgar a los alumnos ciertos grados de autonomía, y de desarrollar programas más cercanos a la instrucción programada que a la explotación de la capacidad de autonomía y autoaprendizaje de los usuarios.

## Conclusiones

---

Por tanto, La formación *on-line* exige un diseño instructivo y producción de materiales específicos y adecuados al medio, en las primeras fases de la formación presencial, el profesor puede acomodar los objetivos del curso a la situación real (en términos de nivel previo de aprendizaje) de los alumnos/as. Este hecho se hace más complejo y difícil en la formación *on-line*. Además, el uso adecuado del correo electrónico, los foros, listas de discusión etc. como herramienta de consulta y personalización de la formación, incrementa considerablemente el trabajo del tutor. La falta de contacto personal provoca en el alumno/a una demanda de mayor atención. Este hecho parece disminuir a partir de la tercera edición de un programa o curso, ya que el tutor resuelve por anticipado y se adelanta a los alumnos/as en muchas de las cuestiones que se van a plantear. En el fondo de la cuestión puede haber una defectuosa orientación instructiva de los materiales del curso, que muchas veces no deja de ser una versión electrónica simple de un material convencional. El diseño de unos materiales didácticos expresamente orientados al medio virtual puede suponer 4 veces mayor inversión que en materiales dirigidos a la formación presencial.

La mayor dedicación a tareas formativas se traslada al usuario final: el alumno: la carencia de retroalimentación inmediata y espontánea, lenguaje corporal, tono de voz, disposición física del aula y otro tipo de elementos presentes en la formación presencial, supone que deben ser paliados en parte con un aumento de la labor del alumno (se puede cifrar entre un 20 y un 40 %), mediante actividades intensas de comunicación:

discusiones *on-line*, resolución de problemas en grupo (virtual) o individualmente y cualquier tipo de acción comunicativa que suponga un enriquecimiento de los canales informativos del grupo o hacia el tutor. Todo esto supone que la formación del formador debe ser continua, progresiva y actualizada, lo que implica un costo a tener en cuenta en la planificación de gastos y estimación de costos.

En este sentido, se pueden proponer dos elementos que ayuden a asegurar la calidad de los materiales; por un lado, la creación de “Manuales de Control de Calidad” que contengan la información necesaria de cómo hacer un adecuado diseño de los materiales<sup>5</sup>. Hay ya bastantes ejemplos de distintos proveedores de cursos de formación *on-line* que han desarrollado este tipo de iniciativas entre sus colaboradores de materiales formativos<sup>6</sup>. Por otro lado, la elaboración de distintas escalas y herramientas que nos ayuden a evaluar de un modo consistente, coherente e integrador la calidad técnico-instructiva (esto es: su adecuación al medio) de los materiales que se ponen a disposición del alumno.

---

## Notas

<sup>1</sup> Jordi Escalé en <http://www.infonomia.com/tematicques/index.asp?dm=1&idrev=7&num=1>.

<sup>2</sup> Massy, Jane (2002) “Quality and e-learning in Europe” (Bizmedia at [www.elearningage.co.uk](http://www.elearningage.co.uk)).

<sup>3</sup> Horton, W. (2000) “Designing Web-Based Training: How to teach anyone anything anywhere anytime”: John Wiley & Sons, Inc, New York.

<sup>4</sup> May, Brandon. (1997) “Web Based Training”: John Wiley & Sons, Inc, New York.

<sup>5</sup> Piskurich, George M. (2000) “Rapid Instructional Design”: Jossey-Bass Pfeiffer, San Francisco-California.

<sup>6</sup> Por ejemplo: “Guía de Autores y Consultores de programas y contenidos de formación virtual.” (2000). Fundación General de la Universidad de la Rioja.