



Diciembre 2019 - ISSN: 1989-4155

## EDUCACIÓN UNIVERSITARIA A DISTANCIA EN VENEZUELA: MIRADAS A LA CALIDAD DEL SISTEMA.

**Aurimar Agreda Marín**

Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas. Delta Amacuro, Venezuela  
[aurimaragreda@gmail.com](mailto:aurimaragreda@gmail.com)

**Joselinis Contasti Marcano**

Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio. Delta Amacuro, Venezuela  
[joselinis1983@gmail.com](mailto:joselinis1983@gmail.com)

Fecha de Recepción: Agosto, 2019

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Aurimar Agreda Marín y Joselinis Contasti Marcano (2019): "Educación universitaria a distancia en Venezuela: miradas a la calidad del sistema", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (diciembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/12/educacion-universitaria-venezuela.html>

### Resumen

El escenario educativo universitario Venezolano delinea desde hace décadas y aún permea en la tesitura de la contemporaneidad, una modalidad educativa denominada Educación a Distancia, la que con matices andragógicos, ha subsistido apoyada en el pensamiento creador del hombre. La intención del presente artículo, es develar la mirada dada a la Educación a Distancia y su calidad en la contemporaneidad. Los autores que fundamentan este entramado son Mendoza (2005) con su Resumen de Modelos organizacionales de educación a distancia, además, Contasti, (2009) con su postura sobre Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia, sumado a ellos, Falcón (2013) con su estudio La educación a distancia y su relación con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y, finalmente Castro (2017) y su postura sobre El adulto y su aprendizaje. Desde el punto de vista metodológico se atendió un estudio de corte hermenéutico, apoyado en el análisis documental. Con el desarrollo de este artículo se pretende reflejar la mirada dada al tema sustentada en ejes temáticos como: Educación Universitaria a Distancia: Modelo y Teorías intervinientes, El docente de Educación a distancia: ¿Rol de facilitador? Y, Calidad y pertinencia del contexto universitario a distancia en Venezuela. Como colofón se pretende crear espacios reflexivos sobre el tema mostrado, por representar una necesidad inminente en la contemporaneidad, por ello, el presente apartado, esboza un cooperere de inicio para tal disertación.

Descriptores: Educación a Distancia-Calidad- Andragogía- Docente.

Aurimar Agreda Marín, académico con categoría de Agregado de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas UNEFA, Jefa de Área académica. Ingeniero en Informática, Magister en Tecnología Educativa, Candidata a Doctora del Doctorado en Educación de la UPEL-IMP. M.

Joselinis Contasti Marcano. Licenciada en Enfermería. Magister en Gerencia en salud pública. Doctorando del Programa Doctorado en Ciencias de la Educación de la UPEL-IMP. M.

### **Abstract**

he Venezuelan university educational scenario delineates for decades and still permeates in the contemporary situation, an educational modality called Distance Education, which with androgynous nuances, has remained supported by the creative thinking of man. The intention of this article is to reveal the view given to Distance Education and its quality in contemporary times. The authors that base this network are Mendoza (2005) with its Summary of organizational models of distance education, in addition, Contasti, (2009) with its position on Quality and relevance of open and distance systems, added to them, Falcón (2013 ) with his study Distance education and its relationship with new information and communications technologies and, finally, Castro (2017) and his position on The adult and his learning. From the methodological point of view, a hermeneutical study was attended, supported by the documentary analysis. With the development of this article, we intend to reflect the look given to the theme based on thematic axes such as: Distance Education University: Model and Intervening Theories, The distance education teacher: Role of facilitator? And, Quality and relevance of the distance university context in Venezuela. To conclude, it is intended to create reflective spaces on the subject shown, as it represents an imminent need in contemporary times, therefore, this section outlines a starting cooperation for such a dissertation.

Descriptors: Distance Education-Quality- Andragogy- Teacher

### **Introducción**

En la educación del nuevo milenio, el proceso de enseñanza es ejecutado no sólo por la mano directriz del profesor, sino que es sustentado con el uso de la tecnología, desde su más común recurso hasta el más moderno; en él encontramos desde el material impreso, hasta los recursos audiovisuales, software de computación y redes de computación. Esta incursión tecnológica favorece no solo la comunicación e interacción entre profesores y alumnos o entre alumnos-alumnos, sino que fomenta el estudio independiente, el estudio colaborativo (entre el grupo de estudio y el contexto) y el aprendizaje significativo.

La Educación a Distancia (EAD), puntualmente puede definirse como un sistema de entrega de instrucción que procura a través del dialogo académico unir al profesor y el estudiante en la consecución de aprendizajes significativos. Moore citado por Ramos (2001) expresa en razón de la definición de EAD que es el aprendizaje planificado en un sitio alternativo al convencional que requiere, técnicas para diseñar cursos y administrar la instrucción. La comunicación se realiza a través de tecnologías y la organización habilita procesos para garantizar el logro de metas (p.5).

Históricamente, la educación a distancia se conoce como el estudio a través de correos; sin embargo, en la actualidad las tecnologías de la información y la comunicación: audio, video, computadoras, entre otras, se utilizan como soportes para distribuir educación, es decir, se han constituido como herramientas de apoyo a la entrega de la instrucción y la evaluación de los aprendizajes.

La Educación a Distancia es definida por Casas, citado por García (2001): como: "...un amplio espectro de diversas formas de estudio y estrategias educativas, que tiene en común el hecho de que ellas no se cumplen mediante la tradicional contigüidad física continua, de profesores y alumnos en locales especiales para fines educativos..." (Pp.22-23)

En este mismo orden de idea, Holmberg, citado por Ramos (2001), señala que la educación a distancia es un "modelo en el cual intervienen los medios impresos, mecánicos y electrónicos para facilitar la relación profesor estudiante y promover la interacción para superar la separación física entre ambos". (p.5)

En esta modalidad el desarrollo de las actividades de aprendizaje fuera del recinto institucional o aula de clases, sin que se produzca la comunicación directa y permanente entre el estudiante y el docente, es lo característico. Por esta razón, se apoya en recursos de instrucción que sustituyen la presencia del profesor y cuyo contenido o materia de aprendizaje, es tratado con una organización particular que lo hace susceptible de ser aprendido a distancia.

De acuerdo a lo señalado, la educación a distancia puede considerarse como una modalidad que nace como alternativa al sistema formal de aprendizaje, admitiendo en el hecho educativo diversos métodos y estrategias, donde alumnos y profesores se encuentran separados físicamente, relacionándose de manera presencial, ocasionalmente.

De la temática expuesta, es menester citar la producción investigativa de García (2001). Formación a Distancia para el Nuevo Milenio. ¿Cambio Radicales?, Mendoza (2005) *Resumen de Modelos organizacionales de educación a distancia*, así como, Contasti, (2009) *Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia*, sumado a ellos, Falcón (2013) *con su estudio La educación a distancia y su relación con las nuevas tecnologías de la información* y Castro (2017) *El adulto y su aprendizaje*.

A la luz de lo antes descrito, la intención del artículo es crear un espacio reflexivo sobre la Educación a distancia, modalidad de educación universitaria desde una mirada a la calidad del sistema reflejada en los destellos existentes en la contemporaneidad; con énfasis en los subtemas: Educación Universitaria a Distancia: Modelo y Teorías intervinientes, El docente de Educación a distancia: ¿Rol de facilitador? y Calidad y pertinencia del contexto universitario a distancia en Venezuela.

## **1.- Educación Universitaria a Distancia: Modelo y Teorías intervinientes.**

La educación a distancia, en contraste con la educación presencial, se caracteriza por la separación completa de maestro y estudiante, en términos de espacio y tiempo; la enseñanza está mediada a través de varias tecnologías y el aprendizaje normalmente está realizado en una base individual mantenida como estudio independiente en el espacio privado del alumno o en el sitio del trabajo.

Según Moore citado por García (2001) la *educación a distancia* es el tipo de “método de instrucción en que las conductas docentes acontecen aparte de las discentes, de tal manera que la comunicación entre el profesor y el alumno pueda realizarse mediante textos impresos, por medios electrónicos, mecánicos, o por otras técnicas” (p.27).

Esta modalidad educativa es definida por Casas, citado por García (2001): como: “...un amplio espectro de diversas formas de estudio y estrategias educativas, que tiene en común el hecho de que ellas no se cumplen mediante la tradicional contigüidad física continua, de profesores y alumnos en locales especiales para fines educativos...” (Pp.22-23). En este mismo orden de idea, Holmberg, citado por Ramos (2001), señala que la educación a distancia es un “Modelo en el cual intervienen los medios impresos, mecánicos y electrónicos para facilitar la relación profesor estudiante y promover la interacción para superar la separación física entre ambos”(p.5).

En esta modalidad el desarrollo de las actividades de aprendizaje fuera del recinto institucional o aula de clases, sin que se produzca la comunicación directa y permanente entre el estudiante y el docente, es lo característico. Por esta razón, se apoya en recursos de instrucción que sustituyen la presencia del profesor y cuyo contenido o materia de aprendizaje, es tratado con una organización particular que lo hace susceptible de ser aprendido a distancia.

Falcón (2013) la concibe a la educación a distancia como un “sistema tecnológico que permite la comunicación alumno-profesor y viceversa, que se apoya en los recursos didácticos y en la asesoría tutorial para lograr un correcto aprendizaje individual y colaborativo” (p.13).

De acuerdo a lo señalado, la educación a distancia puede considerarse como una modalidad que nace como alternativa al sistema formal de aprendizaje, admitiendo en el hecho educativo diversos métodos y estrategias, donde alumnos y profesores se encuentran separados físicamente, relacionándose de manera presencial, ocasionalmente.

En la educación tradicional, lo que marca la excelencia de la enseñanza es la palabra del maestro, mientras que en la educación a distancia son los medios de comunicación entre tutor y alumno. En la educación presencial es posible replantear las estrategias educativas mientras se enseña, es decir, sobre la marcha, pero en la educación a distancia no es tan fácil hacer modificaciones; sin embargo, es vital que el facilitador utilice su experiencia y agregue información paso a paso, en forma progresiva y continua, a fin de lograr los objetivos educativos trazados. Así, el facilitador puede ir un paso adelante y enfrentar los problemas y las dudas que los estudiantes pudieran tener, de manera que la distancia no sea en un momento dado un aislamiento.

En razón de la importancia de los medios de entrega de la instrucción en la Educación a Distancia, así como del rol de los actores del proceso (Docentes y estudiantes), Moore citado por García (2001), expresa que la modalidad de estudios a distancia es el tipo de método de instrucción en que las conductas docentes acontecen aparte de las discentes, de tal manera que la comunicación entre el profesor y el alumno pueda realizarse mediante textos impresos, por medios electrónicos, mecánicos, o por otras técnicas (p.27).

El sistema educativo a distancia posee diversos rasgos característicos, el primero es la separación física entre profesor-alumno, existe una ausencia entre profesor y estudiante, referida a espacio y tiempo, dejando claro, que los espacios donde se ubican educador y alumno son diferentes pero el tiempo puede igualarse a través de interacciones sincronía a través de diversos medios: teléfono, videoconferencia, Chat, entre otros.

Otro de los elementos distintivos de esta modalidad educativa, es el uso de medios técnicos basados en materiales impresos, de laboratorio, audio, vídeo o informático y la emisión de los mensajes educativos en sus distintas variantes para eliminar los obstáculos de carácter geográfico, económico, laboral o de índole similar para que el estudiante determine su instrucción. Por su parte, el tercer punto diferencial es el denominado aprendizaje independiente, referido al proceso en el cual el estudiante determina el cuándo, dónde y cómo realiza su aprendizaje, no se ve forzado a seguir el ritmo del profesor o el resto de los compañeros de grupo; esto determina el grado de responsabilidad que asume el aprendiz en su instrucción.

Al respecto señala Corrales (2000) que el aprendizaje independiente es un proceso de desarrollo de las habilidades cognitivas, donde el individuo asume la responsabilidad de su aprendizaje a partir de objetivos y actividades definidos por él, apoyados en su propio esfuerzo, dirección y orientación (p.2).

El término flexibilidad en el proceso, representa el cuarto rasgo definitorio de la modalidad en estudio, éste permite al aprendiz estudiar cuando ellos quieran (frecuencia, ritmo, duración), cómo ellos quieran (modos de aprendizaje) y en lugar donde lo deseen (en casa, la biblioteca, solitarios o en grupos). Para finalizar la descripción de los rasgos característicos, se menciona la comunicación bidireccional, este elemento constituye la posibilidad de mantener feedback entre docente y alumnos, esto permite optimizar el hacer educativo, ya que se propicia el proceso colaborativo y formativo de la educación.

Ahora bien, los elementos determinantes de la Educación a Distancia perfilan la necesidad de que existan sistemas de apoyo de entrega de la instrucción al estudiante que favorezcan la ejecución del proceso de aprendizaje del discente que se desarrolla de forma auto-dirigida pero apoyado en la interacción con la institución educativa y su cuerpo profesoral.

En relación al proceso de aprendizaje auto-dirigido en la modalidad a distancia, Suárez-Joya (1999) expresa que la responsabilidad de la autodirección del aprendizaje del estudiante, no necesariamente se identifica con estar independientemente de un tutor o de cualquier recurso externo, ni de aprender en aislamiento (p.69). También señala el autor que Bermúdez (1991) expresa que el adulto en situación de aprendizaje en un Sistema de Educación a Distancia, tiene profunda necesidad de auto-dirigirse, además asumen la responsabilidad de ser capaces de controlar los elementos afectivos y cognitivos que intervienen en el proceso de aprendizaje (p.12).

Lo antes descrito permite inferir que la característica del proceso de facilitación de los aprendizajes en las instituciones de educación a distancia, evidencian la necesidad de organizar los programas académicos y sus elementos para promover el autoaprendizaje.

La facilitación de los aprendizajes en un sistema a distancia, según Benko (1995) se genera bajo la combinación del material instruccional y de las asesorías académicas. En razón del primer elemento el autor señala: El material instruccional puede adoptar diferentes formas: impreso, auditivo, audiovisual, computarizado, también puede ser concebido como un “paquete instruccional” dependiendo de las estrategias del curso y de las estrategias que sus autores han considerado más idóneas para alcanzar dichos objetivos (p.162). Además puntualiza el investigador que el material instruccional tiene por finalidad transmitir la información que constituye la esencia de la asignatura (p.162).

Ahora bien, lo antes expuesto perfila la concepción de que el material instruccional utilizado en la modalidad a distancia constituye la integración de estrategias, previamente planificadas y diseñadas por un grupo de especialistas, con el fin de permitir que el estudiante obtenga todas las orientaciones para satisfacer estilos, necesidades y expectativas, lo que genera una facilitación de los aprendizajes.

Por su parte, en razón del rol de la asesoría en el proceso instruccional de la educación a distancia, Benko (1995) señala que el asesoramiento académico es una asesoría relacionada con el objeto de estudio específico, se refiere fundamentalmente al contenido del curso (p.178).

Por su parte, Ramírez (2003) define a los facilitadores que se desempeñan en la educación a distancia, como un orientador o acompañante del proceso educativo, como un profesional pro-activo que contribuye al aprendizaje, a la emergencia del conocimiento, a su construcción y/o reconstrucción personal y colectiva (p.71).

De lo anterior se puntualiza, que las funciones de los docentes en una modalidad de estudios a distancia son guiar, apoyar, acompañar, asesorar y contribuir en la solución de problemas académicos del estudiante, así como evaluar los aspectos del rendimiento y desempeño estudiantil.

La facilitación de los aprendizajes en un sistema educativo a distancia se fundamenta en la concatenación entre el material instruccional del curso establecido, con sus diferentes estrategias de enseñanza y evaluación; y las asesorías académicas oportunas que pueden ser sincrónicas o asincrónicas, con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

En razón de los modelos organizacionales que apoyan la educación a distancia, destacan postulados tales como: La *Teoría de Sistemas*, relacionada con el análisis del proceso de producción instruccional aplicado al ámbito educativo; donde se destaca el valor de la

evaluación de cada curso así como el plan de estudio, para garantizar la consecución del resultado final exitoso; de allí que se sugiere que estos sean elaborados por especialistas de contenido y de diseño instruccional. Esta teoría recalcan los aportes de Moore y Rearsley, quienes consideran que para mejorar la calidad de la educación a distancia se deben incorporar elementos como: fuentes, diseño de cursos y entrega de la instrucción (Ramos, 2001, p.12).

Por su parte, la *Teoría de la Industrialización* plantea la necesidad de buscar nuevos modelos para la construcción del sistema para la educación a distancia por presentar características particulares que la difieren de la educación convencional. Además evidencia la necesidad de determinar un marco referencial para considerarla como una forma de educación industrializada y tecnológica. (Stojanovic, 1994, p.3)

De ello puntualiza Mendoza (2005), que existen modelos de organización para las Instituciones de educación a distancia que han evolucionado con el tiempo y en razón de las necesidades de las sociedades actuales; entre ellos destacan los tres descritos seguidamente: Peters (1973) plantea su modelo organizacional basado en los planteamientos de la industrialización: división del trabajo y tecnología de carácter conductista. Chacón (1997) define un modelo que corresponde al enfoque de aula o campus virtual, el cual denomina sistemas de educación a distancia interactivos (p.4).

Por su parte, Garrison y Anderson (1999, p.7), presentan el modelo llamado "Little distance education" (LDE), es un ejemplar emergente de educación a distancia que fomenta la personalización, flexibilidad, maximiza la interacción, se focaliza en resultados de aprendizajes significativos, maximiza el aprendizaje activo, usando comunicación tecnológica sincrónica y asincrónica, y comparte características de las modalidades presenciales y abiertas, pero está construido sobre una extensa y dominante red de ambiente de aprendizaje.

Las teorías estudiadas demuestran que la educación a distancia subyace bajo un sistema organizacional que busca concatenar elementos para alcanzar la masificación de la educación. De allí, que las instituciones de educación a distancia promulgan la forma de aprender fundamentados en: apertura, flexibilidad, eficacia, privacidad e interactividad (García, 2001, p.12).

Ahora bien, los elementos pedagógicos que sustenta la educación a distancia versan en la contribución de las siguientes teorías: *La Teoría Pedagógica*, cuyo exponente inicial es Wedemeyer quien propone el estudio independiente, por su parte Moore apoyado en elementos de los estudios de Maslow, Rogers y Knowles planteo una proposición global y descriptiva denominada: *Teoría de la Distancia Transaccional*, que expresa la distancia física entre profesores y alumnos como un fenómeno donde puede desarrollarse el arte de enseñar; además detalla elementos como: la conversación didáctica, estructura del curso, el diálogo educativo y la autonomía del estudiante. (Ramos, 2001, p.8)

Conjuntamente, se menciona la *Teoría del Aprendizaje o de la Instrucción*, propuesta por Gagné, que plantea el aprendizaje como proceso individual, donde deben tomarse en consideración las condiciones internas y externas del aprendiz. Inmerso en esta teoría están:

- ✓ *El Conductismo* representado por Skinner, destaca que el aprendizaje acontece como resultado de la influencia del ambiente externo. Donde el desarrollo de elementos de ensayo y error que recompensan o castigan una conducta, a fin de obtener los resultados deseados en el proceso de aprendizaje.
- ✓ *El Cognitivismo* relacionado con la teoría lógica del conocimiento que fomenta la adquisición de conocimientos a partir de nuestros sentidos, de los educadores y de los sistemas. (Ramos, 2001, p.10)

Otros postulados que intervienen son la *Teorías de Autonomía e independencia* representada por Dellin que considera la educación a distancia como un sistema multi-dimensional de aprendizaje y procesos comunicacionales; donde se reduce el rol del docente y la organización institucional y destaca la autonomía del estudiante. Igualmente, la *Teoría de Comunicación e interacción*, donde Baath como representante de ésta, expone el concepto de comunicación de dos vías, por su parte, Holmberg plantea la conversación didáctica guiada y Daniel la interacción y la independencia. (Stojanovic, 1994, p.3)

Es pertinente agregar que se menciona el estudio de los aportes pedagógicos, particularmente consideró que debemos referirnos a las contribuciones de la andragogía como ciencia que estudia el aprendizaje del hombre en la madurez de la vida, pues esta modalidad educativa esta sustentada en el desarrollo de la educación dirigida al adulto, ya que su aplicación es dada a la educación superior. De ello, surge la necesidad de referirnos al hombre su deseo y necesidad de ser y aprender; por ello creo conveniente redimensionar la propuesta y plantear los elementos andragógicos que sustenta la educación a distancia, que son esencialmente los mismos más un agregado de experiencia, vivencia, creencias y particularidades de un aprendiz cargado de elementos que confluyen en su deseo y/o necesidad de adquirir conocimientos válidos y significativos que apoyen su vivencia y crecimiento personal.

Lo anterior se afirma, ya que cada adulto en situación de aprendizaje involucra en el proceso educativo un modelo propio y preciso de la realidad, pero también incorporan conjuntamente, intereses, necesidades, inquietudes, objetivos y metas personales. Pues como dicen Rodríguez, Uzcategui y Marrero (1987): “La humanización socializante es posible en el ser humano adulto, pues crear y vivir significativamente es una condición que la llevamos como parte de nuestra naturaleza” (p.16).

Es preciso acotar que, aunque algunos autores proponen teorías que destacan la autonomía e independencia del estudiante, tal como Moore y Wedemeyer; otros como Daniel plantean la necesidad de alcanzar un balance entre la interacción y la independencia en la estructuración del sistema educativo; lo importante es sustentar la praxis de los procesos de enseñanza-aprendizaje de los sistemas de educación a distancia con la incorporación de los elementos externos e internos que estimulan o afectan el ritmo de aprendizaje de los estudiantes, la estructura de costos del sistema y la entrega de la instrucción; que pretende ser masificada y comprometida con el contexto y la construcción de saberes y conocimientos significativos a favor de la formación del recurso humano que requieren las sociedades contemporáneas para su desarrollo global.

Sin embargo, para alcanzar esta praxis educativa es preciso contar con la definición de la entrega de la instrucción, en este elemento entran en juego la organización del sistema: profesores-asesores, diseñadores de contenidos, materiales instruccionales y el apoyo tecnológico que sustenta el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los cursos y/o ambientes de aprendizajes de las unidades curriculares de un sistema de educación a distancia, apunta a ser auto-instructivos, esto es, a ser accesible para el estudio individual sin el apoyo de un profesor; puede incluir el contenido o consistir en una guía para el estudio de materiales determinados o sugeridos, con la finalidad de estimular enfoques críticos y permitir el pluralismo de los puntos de vista. (Holmberg, 1985, p.8)

Además es pertinente que, el apoyo tecnológico debe representar el elemento de enlace que propicie la coordinación armoniosa del sistema de educación a distancia, tal como expresa Mendoza (2005) con la existencia de subsistemas centrales: El Subsistema de apoyo al participante, el Subsistema de provisión de Conocimientos y el Subsistema de información y comunicación, que mantiene el flujo permanente de comunicación en todas las direcciones entre los estudiantes y el entorno externo (p.5).

## **2.- El docente de Educación a distancia: ¿Rol de facilitador?.**

El proceso de facilitación de los aprendizajes es un apoyo provisto por una persona o varias personas para hacer posible una determinada acción, logro o proceso, se pretende potencializar los recursos y elementos que permiten el aprendizaje y auto-desarrollo integral de las personas y del grupo de aprendices.

Facilitación es el término que se utiliza para referirse a la interacción individual o grupal entre docente y discentes que se desarrolla en el proceso de enseñanza aprendizaje. De acuerdo con Salcedo (1998) la facilitación permite a un docente desarrollar una estrategia didáctica basada en una relación cara a cara, que ayuda a los discentes a resolver sus problemas de aprendizaje. Se trata sin embargo, en la práctica, de una comunicación unidireccional, vertical y de una sola vía pues el docente se limita a organizar la estrategia para que el sujeto de la enseñanza reaccione y obtenga algún resultado favorable que le permita encontrar la solución a su problema de aprendizaje (p.216).

Por su parte, Quintero (s/f) expresa que la facilitación implica definir una secuencia de acciones centradas en el aprendiz, que hacen más efectivo el proceso de aprendizaje, al mediar los conocimientos, experiencias y realidades (p.1).

La facilitación desde las perspectivas antes mencionadas, es entendida como un proceso de fundamentación psicológica, pues explica que las acciones de enseñanza y de aprendizaje entre los docentes y aprendices deben realizarse en términos didácticos, tales como: control de conducta, motivación, conocimiento de expectativas, direccionalidad de la atención, estos elementos permiten en el sujeto que aprende el logro de los objetivos instruccionales.

En el caso de la educación a distancia, expresa Salcedo (1998) que el proceso de facilitación se apoya en la tutoría o asesoría académica, en su ejecución se incorpora un fundamento sociológico que permite hablar de una relación recíproca de comunicación en la cual el receptor puede convertirse en emisor y viceversa, pues se trata de un intercambio de experiencias entre iguales. El docente se presenta como un elemento y factor de comunicación, pero él no es el único elemento posible, pues existen otros medios que van, desde el material instruccional escrito hasta la comunicación virtual (p.217).

En completitud Ramírez (2003) señala que el docente en la modalidad de estudios a distancia es denominado: Asesor, Tutor o Facilitador. Se define como un orientador o acompañante del proceso educativo, como un profesional pro-activo que contribuye al aprendizaje, a la emergencia del conocimiento, a su construcción y/o reconstrucción personal y colectiva (p.71).

El prenombrado autor señala que en líneas generales la actuación del facilitador se orientará por:

- .- Sugerir fuentes de información y apoyo bibliográfico-documental
- .- Utilizar la escucha activa.
- .- Aportar ideas, presentar alternativas y crear escenarios de aprendizaje.
- .- Monitorear progresos en los estudiantes.
- .- Estimular la actividad grupal y el trabajo colaborativo.
- .- Incentivar estrategias para el trabajo intelectual (cognitivas y metacognitivas).
- .- Fomentar el aprendizaje autónomo y ayudar a superar las dificultades eventuales.
- .- Rescatar la evaluación como un proceso humano y participativo destinado a mejorar el rendimiento académico-personal de las partes implicadas (p.71).



Ante lo dilucidado, es pertinente afirmar que las relaciones entre el facilitador y los (as) participantes se deben apoyar en la horizontalidad, para actuar en beneficio del proceso de aprendizaje del discente enmarcado en una experiencia humana, social y colectiva. En este contexto, se promueve la equidad y el equilibrio entre los actores del proceso, además debe existir la oportunidad para revisar y compartir sus saberes, pensamientos y sentimientos.

En la Educación a distancia el rol de facilitador es controlar el espacio de aprendizaje y la interacción con los (as) participantes, con comprensión, empatía y calidez; promoviendo relaciones de aceptación y el libre intercambio de ideas necesarios para la realización de los procesos de facilitación. También debe favorecer la autonomía del grupo de aprendizaje, el compromiso a participar y a aportar al desarrollo integral de los miembros del mismo.

Como coopere del apartado, las autoras del artículo citan a Salcedo (1998) quien acota que la facilitación de aprendizajes revela una importancia decisiva en el proceso de orientación y guía del aprendizaje, si se interpreta que a ella compete la creación de las condiciones óptimas para que se produzca una interacción constructiva entre el estudiante y el objeto del conocimiento, que produzca seguridad en la adquisición y utilización del aprendizaje adquirido (p.218).

A la luz de lo dilucidado es pertinente mencionar la postura de Castro 2017, quien ubica a la educación a distancia en una relación binomial con la andragogía o ciencias de la educación de adultos, de dicha ciencia, expresa que “como practica social está implicada en todas las actividades educativas, organizadas en beneficio de los adultos en las instituciones públicas o privadas” (p.3). En relación al docente de esta modalidad, el cual denota como andragogo, lo perfila, “como este educador, que conociendo al adulto que aprende es crear ambientes educativos propicios para el aprendizaje” (p.3).

Los autores reseñados delinean al académico de un sistema de educación a distancia como la figura que acompaña el proceso de aprendizaje del alumno (adulto), con el uso de técnicas de enseñanza no solo creativas, sino que estimulen el aprendizaje independiente, valores la autonomía y fomenten el aprendizaje colaborativo, desde las necesidades del adulto en situación de aprendizaje; este elemento representa un valor agregado para el desempeño de calidad del contexto educativo universitario, bajo la modalidad de educación a distancia.

### **3.- Calidad y pertinencia del contexto universitario a distancia en Venezuela.**

Estudiar la calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia lleva implícito evaluar la eficacia de la modalidad educativa, se refiere a los efectos positivos valorados por la sociedad respecto del proceso de formación llevado a cabo, donde se consideran aspectos tales como: relevancia, validez, equidad, conformidad y efectividad.

Relacionar los términos calidad y pertinencia, es referirse primero a las cualidades y características del producto o servicio que ofrece una organización; y a la adecuación de un elemento al contexto, respectivamente. Ambos conceptos están estrechamente correspondidos, ya que no podrá haber calidad si no hay pertinencia en el sistema educativo implementado. Sin embargo, lo inverso forzosamente no es cierto, pues un régimen educativo puede estar concebido para ser pertinente, pese a ello, no tener la calidad necesaria.

Es menester afirmar que la pertinencia es una característica de la calidad de un sistema educativo, ya que se valora si se atienden o no las necesidades reales del ambiente o contexto existente. En el caso específico de la educación a distancia, ésta será pertinente en la medida que satisfaga las aspiraciones de la sociedad a la que está dirigida y esté en conformidad con los requerimientos de los individuos a los cuales está destinada.

En cuanto a la calidad de los sistemas de educación a distancia, se considera un aspecto complejo por su carácter multifactorial, pues ella implica satisfacción de los integrantes de la sociedad a la que está orientada, y además al hacerlo, se deben alcanzar efectivamente las metas que en cada caso se persiguen, se deben aprovechar óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurarse que las oportunidades sean claras y equitativas para todos los miembros del sistema.

En la actualidad discernir en relación a calidad y pertinencia en los sistemas de educación a distancia, involucra acoplar éstos elementos con las innovaciones tecnológicas del momento, ya que constituyen un aditamento cónsono a la modernidad y a los requerimientos de la sociedad contemporánea. El tema del uso de las tecnologías en la educación ha generado controversia en los últimos tiempos debido a las diferentes posturas que han adoptado algunos teóricos acerca de los beneficios que aportan o no la inclusión de éstas como herramienta de apoyo para los procesos de enseñanza y aprendizaje en el ámbito educativo.

El crecimiento de una educación de calidad que esté en correspondencia con las innovaciones tecnológicas constituye un complemento educativo ajustado a los nuevos tiempos que garanticen la formación de profesionales con un nivel ético y moral adaptado a los cambios que tanto requiere el país, de manera que pueda responder a las exigencias de un mundo contemporáneo.

Es por ello que desde hace unos años se están produciendo serios intentos de reforma en los sistemas de enseñanza en todos sus niveles y modalidades con objetivos muy claros y precisos; de allí que las universidades a distancia están haciendo esfuerzos en adaptar sus currículos a los cambios que imperan en la sociedad tomando como norte proporcionar una educación de calidad y con la debida pertinencia de aplicación que satisfaga las necesidades de la globalización.

Esta temática se ha tornado controversial en los últimos tiempos debido a los distintos cambios al que deben someterse las instituciones en cuanto a sus contenidos programáticos actuales a fin de brindar una preparación cada vez más sólida y mejorar la calidad de sus egresados y por las diferentes posturas que han adoptado algunos teóricos acerca de los beneficios que aportan o no la inclusión del uso y manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramienta de apoyo para el aprendizaje en el ámbito educativo.

La visión de calidad en los sistemas de educación a distancia planteada por Chacón (2009) denota que ella está dada por el uso de la tecnología, siempre que estas apunten a dos aspectos que considera claves; primero la reducción del esfuerzo del aprendizaje que realiza el estudiante y segundo el logro, por parte de la institución, para que se de un alto grado de integración social y académica entre el estudiante y su entorno. De igual forma, el autor señala que se le atribuye especial valor al uso que el estudiante debe darle a los medios tecnológicos existentes, ya que de acuerdo al autor la aplicación efectiva de ellos reduciría esfuerzos en el aprendizaje y permitiría la creación de ambientes sociales de aprendizaje.

Con respecto al tema Chacón destaca que la calidad y la tecnología están estrechamente relacionadas, ya que la educación a distancia presenta características distintivas del sistema convencional destacándose la separación física entre el profesor y el alumno utilizando formas de mediación que permiten establecer la relación que generará el aprendizaje, ésta en evolución histórica ha tenido una serie de cambios necesarios para adaptarse al medio donde se desarrolla,; partiendo de las correspondencias como instrumento para impartir el conocimiento hasta la actualidad con la utilización de los sistemas emergentes de las telecomunicaciones y el computador como herramienta de enseñanza.

Así como también señala que la calidad está dada por los medios que permiten o no cumplir las funciones educativas en un alto nivel de efectividad, en la educación a distancia ésta depende según éste autor de una serie de elementos a considerar para que pueda darse por un lado una reducción del esfuerzo del estudiante para alcanzar su aprendizaje y por otro la relación positiva e interacción que brinda la institución al aprendiz a través de las asesorías académicas y los grupos de trabajo entre los alumnos (as). Al respecto Sígales (2001) señala que: "La educación a distancia basada en las TIC se caracteriza por un potencial de interacción entre los actores de los procesos de enseñanza y aprendizaje mucho mayor que el de la educación a distancia convencional" (p.2).

Además refiere que el uso de los medios tecnológicos disponibles actualmente conllevan a la creación de una comunidad de aprendizaje mediante la utilización de las TIC sin necesidad de asistir a clases, logrando una mayor interactividad entre los estudiantes /asesor, eliminando las distancias entre ellos. Tal como lo refiere Cooperberg (1996) "En este panorama de cambios, la comunicación y las nuevas tecnologías juegan un papel primordial para conseguir suprimir las distancias" (p.3). Por otro lado considera la importancia de valorar tanto el proceso del aprendizaje, como el producto obtenido en el estudiante a egresar, y el incremento de las funciones que pueden cumplir los medios para facilitarlo para lograr el óptimo de la calidad de éste.

Concluye Chacón que la calidad de la educación a distancia en el siglo XXI se logrará mientras los sistemas de educación a distancia logren un alto grado de interactividad con los estudiantes, reduciendo la distancia que forzosamente debe existir, con el uso adecuado de las tecnologías; dónde el estudiante aprenda de forma autónoma, en el cual exista un proceso educativo no autoritario y sé de importancia al aprendizaje centrado en procesos, no en la mera transmisión de contenidos sino en la reflexión, observación y evaluación del entorno educativo.

Ortiz converge con lo expresado anteriormente, ya que afirma que la calidad en la modalidad a distancia depende en gran parte del paquete instruccional y la forma como la institución facilita el aprendizaje, considerando que las tecnologías de la información y la comunicación han servido para acortar las distancias entre el estudiante/profesor y que ha tenido incidencia directa dentro de la educación abriendo un nuevo mundo dentro de éste, por lo que las tilda de necesarias para lograr la calidad la cual es un fin a través de las tecnologías de la información y la comunicación que es un medio para alcanzarlas. Todo dependerá de la capacidad para incorporar las innovaciones.

Por su parte, Suárez-Joya (2009) esboza el tema de la calidad de la educación a distancia en función, no de la relación con la tecnología directamente, sino de los procesos que se desarrollan. Considera que la calidad se proporciona cuando los procesos inmersos en el aprendizaje a distancia son inteligentes.

Suárez-Joya aporta que la ciencia va de la mano de la tecnología y la calidad de mano de los procesos. Realiza un enfoque hacia la solución de problemas enmarcados en los procesos generales de la institución, formación de los estudiantes y el aprendizaje de éstos, destacando la existencia de un conjunto de restricciones y limitaciones. Destacando en sus afirmaciones que según diversos autores el proceso inteligente requiere de accesos y mecanismos internos dentro del sujeto, información derivada de la experiencia previa y la que se relaciona con el contexto donde está delimitado y enmarcado el problema.

El autor antes citado reseña también en su intervención que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación deben ser adecuadas al contexto y valorando los elementos meta-cognitivos del ser humano, para así conocer las restricciones de éstas, y a la postre evitar desfases en la aplicación de las mismas; ya que según evidencias en diferentes sectores del país no ha habido aún ese cambio paradigmático.

Es menester destacar que Suárez-Joya delinea que la calidad de la educación a distancia no debe estudiarse basada en individualidades de los elementos: calidad de los estudiantes egresados, de los docentes o de los materiales instruccionales. Todos los componentes del sistema deben cumplir con los niveles de excelencia necesarios, y para ello deben existir procesos reflexivos, equilibrados, pensados y gestionados. En razón del uso de la tecnología en el sistema de educación a distancia la ponente señala una reflexión importante, se debe estudiar: ¿La tecnología para quiénes?, es preciso establecer si realmente se cumplirá el principio de democratización y de masificación de la enseñanza con el uso de las tecnologías.

Chacón expresa la importancia de la aplicación de los medios tecnológicos al sistema de educación a distancia, detalla que existirá calidad si aumenta el grado de interactividad de la institución con los estudiantes; sin embargo Suárez-Joya refiere que éste cambio paradigmático debe ir de la mano con la reflexión de la inclusión de la tecnología, ya que ésta debe ajustarse como estrategia y como solución a problemas de acuerdo al contexto y situación de aprendizaje.

Por su parte, expresa Ortiz (2009), que se debe tener presente que la calidad es un fin, por lo que la mejora continua es necesaria; mientras que la tecnología, por muy avanzada que sea, no es más que un medio para alcanzar ese fin, el aprovechamiento de la misma dependerá de la capacidad de las instituciones y facilitadores para incorporar las innovaciones tecnológicas.

Ortiz también afirma que la calidad en la educación a distancia depende en gran parte del paquete instruccional y la forma como la institución facilita el aprendizaje. Menciona la relación entre la Institución y los estudiantes, a través del profesor cuyo rol es el de mediador o facilitador de procesos. Refleja de manera explícita que el modelo de educación a distancia está basado en el rol del aprendiz como responsable de su proceso de aprendizaje, de allí que debe cuidarse no sólo productos sino procesos y su facilitación efectiva.

La postura de Contasti (2009) disiente a la expresada por Chacón y Ortiz, pues éste considera que no es preciso el uso de tecnologías sofisticadas para contribuir a mejorar la calidad y pertinencia de un sistema educativo, éstas últimas se refieren al proceso de evaluación propio y necesario de las instituciones.

Contasti relaciona el uso de la tecnología, así como la calidad y pertinencia en razón del desarrollo económico y social de los países, señala que las naciones avanzadas tienen la capacidad de producir y comprar tecnología, además de habilidad para su uso y aplicación; mientras que en los pueblos con atraso socio-económico sólo un escaso porcentaje del 10 % de la población puede acceder a ellas, considera inadecuado el uso de elementos sofisticados, ya que un 90% de los habitantes no podrán tener acceso, lo que indica que no se cumple con el principio de masificación de la educación a distancia, tal como lo expresa en sus reflexiones Suárez-Joya.

Casas (2009) en sus aportes, incorpora un complemento importante a lo puntualizado por los expertos antes mencionados, ya que éste refiere que el ritmo de aprendizaje del estudiante, la rapidez con que él avanza en sus estudios depende principalmente de sus condiciones, aspiraciones y dedicación. El ponente señala que el estudiante es responsable, dirigente y gestor de su propio aprendizaje.

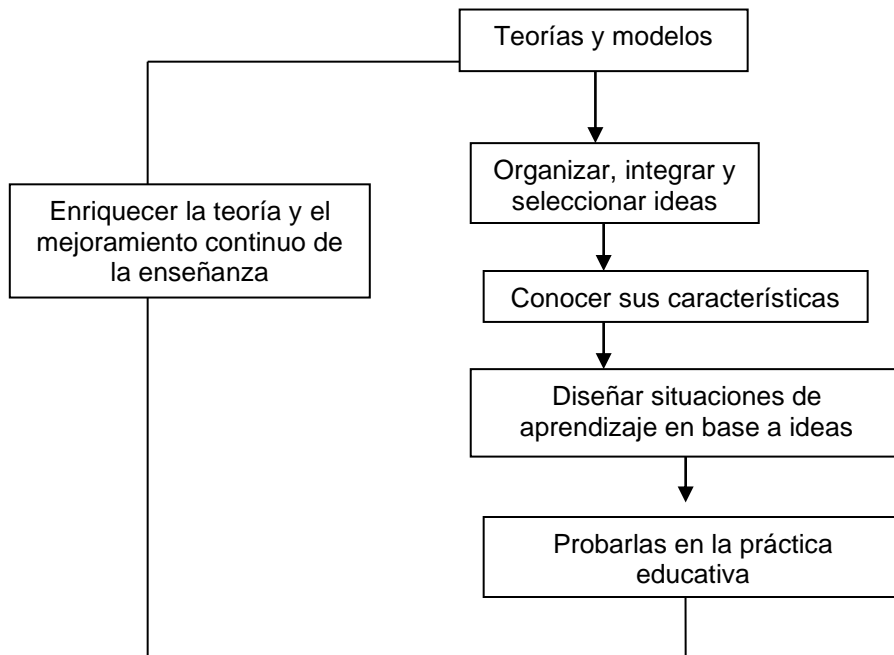
Falcón (2013), en relación al estudio de la calidad de los sistemas de educación a distancia esboza que, las transformaciones necesarias en la educación de estos tiempos debe sustentarse no exclusivamente en la potencialidad técnica de las tecnologías de la información y la comunicación, sino en un nuevo modelo de aprendizaje que tenga en cuenta cómo se

concibe el proceso docente, el papel activo del sujeto como constructor de su conocimiento, y de la interacción profesor-alumnos y estudiante-estudiante en el proceso educativo (p.4).

De lo antes descrito, se detalla que en los sistemas de educación a distancia debe tenerse en cuenta un modelo centrado en el aprendizaje más que en la enseñanza, dónde todos los integrantes de la organización deban procurar la evaluación de sus insumos, procesos y productos, en la búsqueda de la adaptación y la mejora continua.

Desde la mirada de las autoras de esta narrativa, se muestra la representación gráfica del proceso iterativo que debe sustentar la educación universitaria a distancia en Venezuela.

Figura N°1: Elementos necesarios para una educación a distancia de calidad



### Conclusión

Para finalizar las autoras consideran es pertinente puntualizar:

Los adultos en situación de aprendizaje en un sistema de educación a distancia, están envueltos por un sistema organizacional que subyace en un modelo que busca la masificación de la enseñanza apoyados en apertura, flexibilidad, eficacia, privacidad e interactividad. Donde la teoría que favorece la practica educativa es la concatenación de elementos que fomenten la autonomía, interacción, comunicación en dos vías, el dialogo amplio y oportuno, para alcanzar el aprendizaje significativo de los aprendices, que a fin de cuentas son los conductores de su proceso de aprendizaje, son responsables, involucran su contexto; pues simplemente son los creadores, productores, escritores, guionistas y protagonistas principales del filme que describe

su propio destino: aprender, crecer, desarrollar su autoestima, su personalidad y sus conocimientos.

En un sistema a distancia las dimensiones del diseño no solo abracan, como lo expresan los autores citados en el escrito, los siguientes elementos:

- Situaciones que facilitan la situación de aprendizaje.
- Líneas de acción para la toma de decisiones.
- Destrezas definidas para la consecución de una serie de objetivos.
- Garantizar la enseñanza eficiente.

También debe incluirse con más fuerza la complementariedad indispensable de los medios audiovisuales y tecnológicos en el proceso no solo como base de información sino de comunicación y formación. Además es posible incorporar la dimensión de la experiencia del aprendiz (alumno) en el proceso como factor enriquecedor del mismo y la posibilidad de mejorar la enseñanza por medio de iniciativas de consenso entre las partes involucradas en el proceso: alumnos-facilitador o tutor-contexto-teoría.

Todo lo antes planteado refleja la necesidad de construir el aprendizaje basado tanto en la realidad como en la necesidad del contexto, apoyado en que gracias al progreso la educación a distancia no tiene distancia, y más aún el aprendizaje no tiene fronteras, solo hace falta ubicar ideas claras para dirigir acciones puntuales, específicas y asertivas.

Para alcanzar los niveles de calidad total y pertinencia del contexto universitario bajo la modalidad de educación a distancia, es necesario que:

- ✓ El facilitador sea innovador, mediador y orientador de procesos, competente en su área de conocimiento, conocedor de las tecnologías involucradas y de las teorías del aprendizaje.
- ✓ El estudiante sea responsable, autónomo, independiente y comprometido con la adquisición de sus saberes.
- ✓ Los materiales instruccionales sean elaborados de acuerdo a las teorías de diseño instruccional y en función del contexto al que estará dirigido.
- ✓ La Institución sea capaz de brindar procesos administrativos eficaces y de calidad.

### Referencias Consultadas

Benko, A y otros. (1995). Efectos de la enseñanza asistida por computador sobre la elaboración del proyecto de trabajo de grado en los estudiantes de la UNA. Elaboración del Programa Multimedia. Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIE/article/viewFile/152/142>

Bermúdez, M. (1991). *Análisis diagnóstico del proceso de evaluación del rendimiento estudiantil en una Universidad, Caso: UNA*. Informe de Investigación educativa. Volumen 1/2

Casas, M. (2009). *Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia*. (Video en línea). Consultado Marzo de 2017 desde: <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/casas.swf>

Castro, M. (2017). El adulto y su aprendizaje. Universidad Nacional Abierta. Dirección de Investigaciones y Postgrado. Caracas Venezuela (Compilación con fines instruccionales)

Contasti, Max. (2009). *Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia*. (Video en línea). Consultado Marzo de 2017 desde: <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/max1.swf> y <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/max2.swf>

Cooperberg, A (S/F). *Las herramientas que facilitan la comunicación y el proceso de enseñanza-aprendizaje en los entornos de educación a distancia*. En: UNA (Compilación con fines instruccionales), pp.1-35.

Corrales, C. (2000). El aprendizaje independiente. Disponible en: [http://iteso.mx/carlos/pagina/documentos/aprendizaje\\_ind.htm](http://iteso.mx/carlos/pagina/documentos/aprendizaje_ind.htm)

Chacón, F. (2009). *Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia*. (Video en línea). Consultado Marzo de 2017 Disponible en: <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/fabio1.swf> y <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/fabio2.swf>

Falcón, M. (2013). La educación a distancia y su relación con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *MediSur*, 11(3), 280-295. Recuperado en 11 de agosto de 2019, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2013000300006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2013000300006&lng=es&tlng=es).

García, A (2001). Formación a Distancia para el Nuevo Milenio. ¿Cambio Radicales? En: UNA (compilación con fines Instruccionales de la Universidad Nacional Abierta: Caracas, Venezuela)

García, L. (2001). *La Educación a Distancia de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

Garrison, R y Anderson, M. (2000). *Retos teóricos para la educación a distancia en el siglo XXI*. Análisis Internacional de la Investigación en el Aprendizaje Abierto y a distancia. En: UNA (Compilación con fines instruccionales), pp.1-16.

Holmberg, B. (1985). Educación a distancia: situación y perspectivas. Buenos Aires: Kapelusz. Mimeografiado. Universidad Nacional Abierta: Caracas, Venezuela

Mendoza, J. (2005) Resumen de Modelos organizacionales de educación a distancia. Dirección de Investigaciones y Postgrado

Ortiz, J (2009). *Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia*. (Video en línea). Consultado Marzo de 2017 desde: <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/ortiz1.swf> y <http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/ortiz2.swf>

Quintero, G (s/f). *La facilitación de Procesos de Aprendizaje*. Disponible en: <http://www.preval.info/programa/wp-content/uploads/2008/08/019-facilitacion-de-procesos-de-aprendizaje.pdf>

Ramírez, B. (2003). Iniciación en la UPEL-IMP. Selección de lecturas. Tercera Edición. Caracas: UPEL.

Ramos, Z (2001). Elementos de la Educación a Distancia. Mimeografiado. Universidad Nacional Abierta: Caracas, Venezuela

Ramos, Z. (2001). Curso Introductorio a la Educación a Distancia. Mimeografiado. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

Rodríguez, A, Uzcategui, N y Marrero, T (1987). La adultez una exploración inconclusa. Caracas.

Salcedo, G. (1998). El rol de la facilitación y los nuevos métodos de enseñanza y evaluación a distancia, desde la perspectiva de los avances de la tecnología educativa. Ponencia presentada en la Conferencia docente mediante el empleo de educación a distancia y tecnología educativa. Venezuela.

Sigales, C (2001). *El potencial interactivo de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en la educación a distancia*. X Encuentro Internacional de educación a distancia. 27-30 de Noviembre de 2001. Guadalajara, México. En: UNA (Compilación con fines instruccionales), pp.1-15.

Stojanovic de Casas, L (1994). Bases Teóricas de la Educación a Distancia. Informe de Investigaciones Educativas. Mimeografiado. Universidad Nacional Abierta: Caracas, Venezuela

Suárez-Joya, C (1999)(Comp.) Facilitación de los Aprendizajes en un Sistema de Educación a Distancia. Caracas: UNA.

Suarez-Joya, C. (2009). *Calidad y pertinencia de los sistemas abiertos y a distancia*. (Video en línea). Consultado de Marzo de 2017 desde:  
<http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/suarez1.swf> y  
<http://especializacion.una.edu.ve/fundamentos/paginas/suarez2.swf>