

# Educación Superior en el Siglo XXI: Comunicación y Calidad Académica en el Campus Virtual

María del C. Guarddon-Anelo  
Departamento de Filologías Extranjeras y sus Lingüísticas - UNED  
Madrid- 28040 España

## 1. RESUMEN

Como profesora de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (en adelante, UNED), la universidad líder en enseñanza no presencial, estoy convencida de que las universidades con un sólido componente virtual constituyen el futuro en la educación superior. Solamente una universidad substancialmente basada en el aprendizaje online es capaz de satisfacer los requisitos profesionales y académicos que el nuevo sistema económico globalizado impone a los alumnos. Estos se encuentran sometidos a una fuerte presión para adquirir experiencia profesional durante el período de su formación académica.

La razón que sostiene esta dinámica es que cuando los alumnos se gradúan, las empresas esperan que ya hayan entrado en contacto con el mercado laboral. Por ende, sus agendas están considerablemente sobrecargadas si las comparamos con las de los estudiantes de hace unas décadas, cuando un título universitario ya constituía en sí mismo la garantía de una prometedora carrera profesional. Inevitablemente, las universidades tienen que adaptarse a esta nueva situación. En consecuencia, su política financiera debe enfocarse en gran medida a invertir en sofisticadas herramientas virtuales.

No obstante, estas herramientas no deberían servir simplemente como un medio para articular programas online. También es su misión asegurar la implementación de los procesos de colaboración y comunicación entre estudiantes y profesores, tan fluidos como los generados en las universidades tradicionales. Este interés por la interacción no debe considerarse periférico. Si las universidades a distancia insistieran en enfatizar la provisión de “un aula en casa”, el estudiante puede convertirse en una isla en medio de un mar de contenidos académicos y, por lo tanto, un aspecto esencial de las universidades tradicionales se perdería.

**Palabras clave:** Campus Virtual, Nuevas Tecnologías, WebCT, aLF.

## 2. EL CAMPUS VIRTUAL

En primer lugar, la interacción entre alumnos les ayuda durante su formación, permitiéndoles compartir puntos de vista, materiales, estrategias de estudio, enfoques a problemas y además se benefician por el propio *networking* que se establece de un modo automático [1]. En segundo lugar, la promoción de actividades y el establecimiento de herramientas que inherentemente implican la interacción entre los alumnos incrementarán sus habilidades comunicativas y el comportamiento grupal y estos aspectos constituyen un valor en alza en el entorno laboral actual. Los profesores tienen que estar preparados para enfrentarse a este reto. Una vez que los cursos virtuales de una titulación están en marcha, el profesorado debe estar convenientemente preparado para sacar el máximo partido de las nuevas herramientas; no sólo tiene que manejar el diseño de materiales online para el alumno *virtual*, sino que además deben adquirir destrezas comunicativas que les permitan una interacción efectiva con un alumno que no está compartiendo un dominio espacio-temporal en un aula. En otras palabras, las tecnologías aplicadas a esta nueva concepción de la formación universitaria no deberían trasladar a un segundo plano la figura del profesor, a favor de la descarga de programas y la entrega regular de trabajos para ser evaluados. Al contrario, debe acentuar la relevancia del papel de los profesores para que no se acabe por perder el espíritu que ha encarnado las universidades en su origen: la interacción entre alumno y maestro.

En este sentido, existe una segunda cuestión que es inherente a la esencia tradicional de las universidades y que no debería perderse de vista en esta nueva era: la calidad académica. Examinando la información que generalmente las universidades a distancia ofrecen en la red, se hace constante énfasis en la facilidad con la que se puede obtener un título. De esta forma, dan la impresión de que la enseñanza universitaria ha perdido el rigor que la venía caracterizando. Por ejemplo, esta información a la que me acabo de referir subraya todas las condiciones que los alumnos *no* tienen que cumplir para obtener su

título: *sin exámenes, sin necesidad de terminología especializada o tecnicismos*, etc. A largo plazo, puede que tengamos que enfrentarnos a una situación donde los grados universitarios de las universidades no presenciales se consideren de “calidad menor”.

La UNED, una universidad española a distancia y pública, capitaliza el potencial de los avances tecnológicos emergentes para garantizar un nivel máximo de interacción entre alumnos y profesores. Por otro lado, los profesores reciben formación continua de forma que se hallan capacitados para atender las demandas de este modelo universitario. Finalmente, y sobre todo, esta institución está canalizando todos sus esfuerzos para promover la excelencia y calidad académicas. No es de extrañar, por lo tanto, que los títulos de nuestra universidad gocen de gran prestigio en este país y que nuestros licenciados y diplomados sean altamente apreciados en el sector laboral.

En resumen, la UNED como modelo demuestra que la tecnología puede satisfacer las necesidades educativas de los profesionales actuales sin distorsionar la estructura de la formación universitaria. En esta institución nuestro reto y propósito constantes es recrear la esencia de la universidad a través del correspondiente campus virtual y se evita reproducir una realidad alternativa que poco o nada tiene que ver con dicha esencia. En este trabajo, presento tanto los pilares filosóficos como la implementación tecnológica que nos permite cumplir estos objetivos.

### 3. PERFIL DEL ALUMNADO

El alumnado de la UNED lo constituyen adultos en una franja media de edad que oscila entre los 25 y los 40 años. Distinguímos entre estos alumnos los siguientes perfiles:

1. Los alumnos que se encuentran en el sector de edad inferior a los 30 años prima la presencia de individuos que están cursando su primer título universitario y lo simultanea con un trabajo que o bien está relacionado con los estudios que cursan o bien se limita a ser una fuente de ingresos hasta la obtención de su titulación en la que finalmente se dispondrán a ejercer en ese nuevo campo.
2. Entre los alumnos que tienen entre 30 y 40 años distinguímos dos subgrupos que enunciamos a continuación:
  - 2.1 Son profesionales y en gran parte ya tienen una titulación universitaria, pero desean encontrar una nueva vía profesional bien por desgaste y rutina o bien para obtener nuevas condiciones profesionales: mejor

salario, mayor prestigio social. También encontramos en este sector alumnos que pretende satisfacer antiguas vocaciones.

- 2.2 Desean obtener su primer título universitario, en su momento por presiones económicas o familiares tal vez no encontraron las coyunturas idóneas para estudiar. No siempre en este caso están pensando en cambios profesionales pero puede promocionar su situación. Por ejemplo, al obtener la titulación universitaria, los estudiantes que trabajan para entes públicos pueden ver su salario incrementado.

### 4. LA IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA EN LA UNED

En la actualidad la UNED dispone de dos plataformas creadas exclusivamente para esta universidad: WebCT cuyo énfasis se basa en las estructuras de comunicación para los cursos, y aLF que es un sistema que permite la transferencia rápida por comunidades. En ambos es pueden abrir cursos virtuales. El sistema aLF lleva solamente dos años de rodaje. Los cursos que constituyen las titulaciones de la UNED están basados en WebCT por lo que vamos a centrarnos en la descripción de esta plataforma. Antes de proseguir querría puntualizar que el hecho de que el 50% de alumnos de la UNED ya tenga una titulación universitaria obtenida en universidades convencionales, también llamadas presenciales, hace que constituyan una “clientela” especialmente exigente, con una idea clara de lo que es una universidad y ponga el listón muy alto en cuanto a los servicios y las prestaciones que obtiene al matricularse en nuestra universidad.

A continuación paso a exponer las herramientas que se han desarrollado en WebCT. El curso virtual tiene distintos aspectos visuales dependiendo del perfil con el que entre el usuario. El estudiante sólo puede entrar con un perfil que es el de alumno. El Equipo Docente de la asignatura además puede entrar como Administrador del Curso. De esta manera, puede alterar la configuración de las herramientas existentes que se dan por defecto por el IUED (Instituto Universitario de Educación a Distancia) y adaptarlas a las necesidades impuestas por la naturaleza de la materia que imparte. Debemos recordar que la UNED es una gran institución: la mayor universidad de España con sus más de 160.000 alumnos; con una oferta educativa que abarca 26 carreras y más de medio millar de cursos de formación continua; y con casi 10.000 personas que, desde la sede central y desde los centros asociados, se esfuerzan por apoyar día a día la dura marcha de los estudiantes hacia la meta de su formación.

Todo esto hace que se necesite una plataforma sensible a las necesidades del profesorado y el alumnado específico en cada caso [2]. El Equipo Docente puede además gestionar el curso dando de alta o de baja a un alumno en el mismo. También dispone de estadísticas y un registro de entrada de los distintos alumnos. Este registro presenta la ventaja de que el profesor puede conocer hasta que punto el curso está siendo utilizado por los alumnos. Uno de los retos de nuestra universidad es lograr que la totalidad de los alumnos tenga acceso a estos cursos.

Esto es algo que adquirirá especial relevancia con la implantación de los créditos ECTS y la convergencia europea de títulos universitarios que se está llevando a cabo en la actualidad en toda Europa y que dependerá en gran medida de la tecnología puesta al servicio de la educación universitaria. A continuación expongo una vista parcial del aspecto que presenta el curso al entrar con el perfil de Administrador:

**Panel de control básico** | **Panel de control avanzado**

<u>Añadir pág/herram</u>	<u>Editar pág/herram</u>	<u>Admin. archivos</u>	<u>Admin. curso</u>	<u>Config. curso</u>
Añada herramientas al curso para evaluar a los alumnos, comunicarse con ellos y proporcionarles contenidos del curso. Desarrolle contenidos del curso para los alumnos con herramientas como Programa y Módulo de contenidos. Agrupe los contenidos y las herramientas del curso mediante Páginas de organización.	Personalizar la Página principal y cambiar el contenido del curso.  Actualice las vistas de los alumnos de los Módulos de contenidos del curso.  <b>Actualizar la vista del alumno</b>	Añada, descargue, cambie y organice los archivos del curso.	Administre las fichas de los alumnos y ayudantes del profesor. Siga el progreso de los alumnos. Administre copias de seguridad del curso. Importe y exporte contenido de IMS.	Cambie el aspecto y el funcionamiento del curso.

Los miembros del Equipo Docente pueden acceder al curso con el perfil de alumno y así constatan en las adiciones o modificaciones han sido efectuadas con éxito.

La página inicial del curso muestra un doble formato de navegación a través de índice como mostramos a continuación o a través de iconos que son evocadores de las funciones a las que se refieren y al mismo tiempo también presentan en la parte inferior una leyenda que expresa con un mensaje lingüístico esta función. Por cuestiones de espacio presentamos sólo la primera opción:

**Enlaces de ayudante del profesor**

Gestión de alumnos

Inicio

Contenidos del curso

- Guía de la asignatura
- Información de interés...
- Módulo de contenidos
- Glosario
- Libro de la asignatura...

- Recopilar
- Calendario
- Comunicaciones
- Correo
- Foro de debate
- Charla
- FAQ
- Herramientas de estudio
- Páginas personales
- Grupos de trabajo
- Mi progreso
- Herramientas de evaluación
- Exámenes 2005
- Exámenes 2006
- Trabajos
- Auto-evaluación
- Mis calificaciones
- Exámenes
- Consejos
- Cuestionario
- Encuesta de Valoración
- C Cuestionario de Satisfacción
- C - Condicional

Los epígrafes introducidos por un guión se despliegan al pinchar en la categoría superior. Por ejemplo, la *Auto-evaluación* entraría dentro de las *Herramientas de Evaluación*. Como se puede observar en este índice, existe un variado elenco de herramientas que se corresponden con diferentes aspectos del funcionamiento de una universidad.

En los *Contenidos del Curso* aparte de los materiales y un calendario que les ayuda a organizar todo el año académico, tienen una *Guía de la Asignatura*. Un material de este tipo, la *Guía de la Asignatura*, debería incluirse en todos los cursos de universidades que tienen un fundamento virtual, ya que desde el principio del curso permite al alumno tener una visión global de los contenidos, objetivos, materiales, pruebas de evaluación, del formato y la puntuación de las preguntas del examen final.

En otras palabras, es un elemento clave para alumnos que deben contar con una hoja de ruta que les

permiten organizar y articular su curso según sus propias agendas y coyunturas profesionales y personales [3].

Como se puede observar existe un sólido entramado de herramientas de comunicación (Correo, Foro de debate, y Charla), también una condición sine qua non para que el alumno adquiriera una conciencia de pertenecer a la comunidad universitaria y concretamente del estamento de los estudiantes.

La variación en este entramado es una vía para distintos caracteres o distintas formas de entender la comunicación. La estrella de esta red es el foro. El foro está subdividido de manera que los alumnos cuentan con su propio espacio donde sólo interactúan ellos, además cuenta con distintas salas que son monotemáticas. Esta organización permite ordenar la información y hacerla más fácilmente recuperable para los estudiantes, lo cual es especialmente conveniente cuando el curso lleva un rodaje de varios meses y es frecuentado por un número alto de alumnos.

También existe un foro, en el que los alumnos hacen preguntas de carácter logístico; es decir, no relacionadas con los contenidos de la asignatura sino con fechas de entrega de trabajos, de ubicación del centro examinador y otras cuestiones de carácter burocrático y administrativo. A continuación presentamos un ejemplo de la configuración que caracteriza a uno de estos Foros de Debate. Debemos subrayar que las distintas secciones de este foro están determinadas por el Equipo Docente, que además, como vemos a la derecha del mismo puede vetar la utilización del mismo a distintos sectores de usuarios del curso virtual.

#### Foro de debate

---

Mensaje nuevo  Buscar  Configuración de foros temáticos

---

Haga clic en un nombre de foro temático para ver sus mensajes.

Foro temático	No leídos	Total	Estado
FORO DE ALUMNOS	251	252	Público, No bloqueado
ALUMNOS EN EL EXTRANJERO - 060000	0	0	Privado, No bloqueado
FORO DEL EQUIPO DOCENTE-GUARDIA VIRTUAL	216	264	Público, No bloqueado

CONSULTAS GENERALES SOBRE LA ASIGNATURA	5	7	Público, No bloqueado
FORO DE TUTORES	3	4	Privado, No bloqueado
UNIT 1	0	5	Público, No bloqueado
UNIT 2	3	6	Público, No bloqueado
UNIT 3	0	5	Público, No bloqueado
UNIT 4	6	13	Público, No bloqueado
UNIT 5	2	4	Público, No bloqueado
UNIT 6	4	7	Público, No bloqueado
UNIT 7	1	3	Público, No bloqueado
UNIT 8	0	0	Público, No bloqueado
UNIT 9	0	0	Público, No bloqueado
UNIT 10	1	2	Público, No bloqueado
PROGRESSION TESTS	1	2	Público, No bloqueado
<b>Todo</b>	<b>517</b>	<b>617</b>	---






Como se puede apreciar aquí tenemos una división por unidades de manera que los alumnos pueden volcar sus dudas y comentarios de una forma ordenada. En este sentido, podemos decir que el sistema incluso aventaja la organización del modelo de universidad presencial ya que el alumno cuelga su duda y en un momento dado puede constatar que efectivamente un miembro del Equipo Docente ha contestado a su pregunta pero si en ese momento está ocupado o no puede centrarse en el estudio de la respuesta, dicha respuesta permanece ahí hasta que el alumno decida cuál es la ocasión es la idónea para dedicarse a ello.


El *Foro del Equipo Docente- Guardia Virtual* como comentamos anteriormente permite separar las cuestiones que trascienden lo académico y tienen un viso más organizativo.










Las *Consultas Generales sobre la Asignatura* es una sola donde se pregunta sobre cuestiones académicas pero no directamente relacionados con el contenido, por ejemplo una duda sobre si determinado aspecto será enfocado de una manera práctica o teórica en un examen iría precisamente en esa sección. Desearía hacer especial énfasis en el *Foro de Alumnos*. En este foro en principio no acceden los profesores ya que se considera un ámbito de intercambio exclusivo para los alumnos. No obstante, el profesor no tiene vetado el acceso en el mismo y algunos Equipos Docentes consideran que es “sano”, que el profesorado acceda para tener una vía directa en lo que respecta a las cuestiones que interesan o preocupan a los alumnos. Un ejemplo del tipo de intercambio que se da en este foro lo tenemos a continuación:








### Mensajes del foro: FORO DE ALUMNOS

Mensaje nuevo  Actualizar listado  Marcar todos como leídos  Opciones de mensaje 

Mostrar:  Todo  No leídos  Por temas  Por fechas  Seleccionar foro temático:

FORO DE ALUMNOS 

Estado	<input type="checkbox"/>	Asunto	Autor	Fecha
	1/1	  Vendo libro de inglés		
	1/1	  Vendo libros		
	8/8	  Esquemas		

▶	1/1	<input type="checkbox"/>	 Compro libro de inglés de...		
▶	1/1	<input type="checkbox"/>	 COMPRO LIBRO O FOTOCOPIAS...		
▶	1/1	<input type="checkbox"/>	 VENDO LIBRO INGLÉS 1°		
▶	1/1	<input type="checkbox"/>	 Inglés de segundo		
▶	1/1	<input type="checkbox"/>	 vendo libro de geografía ...		
▶	1/1	<input type="checkbox"/>	 Compro libro de 2° de Ing...		
▶	3/3	<input type="checkbox"/>	 A cosmic calendar		

Esta sección corresponde al comienzo del curso, como podemos ver la actividad se centra en la adquisición de material de segunda mano. Este tipo de intercambio es mucho más frecuente en Diplomaturas como la de Turismo en la que la media de edad es bastante joven. El número de la izquierda hace referencia al número de intervenciones que se han realizado en esa misma cadena. Esta es de nuevo una forma muy efectiva de organizar la comunicación de los alumnos en este foro. Esta actividad incrementa las posibilidades de establecer un sólido networking que puede contribuir a promocionarse en su futura vida profesional.

## 5. CONCLUSIÓN

En este trabajo hemos esbozado muy brevemente cómo el talento y la imaginación deben ponerse al servicio de los avances tecnológicos para garantizar la existencia de un Campus Virtual que no sólo no pierda puntos con respecto a la enseñanza universitaria tradicional sino que incluso en la medida de sus posibilidades pueda mejorar algunas de sus prestaciones. La consecución de estos logros pasa, primero, por garantizar la calidad académica con el soporte técnico diseñado para tal fin que no ubique en un segundo plano, por la naturaleza innovadora de su formato, el énfasis en los contenidos y el trabajo de los alumnos apoyado y monitorizado por los profesores. En segundo lugar, el alumno no debe perder un ápice de la interacción con sus pares, que caracteriza la enseñanza universitaria canónica. Esto se logra si los medios tecnológicos que fundamentan la interacción virtual no substituyen el intercambio cara o cara, sino que, al contrario, debe crear lazos lo suficiente sólidos como para asegurar un contacto futuro más cercano, por ejemplo, el encuentro personal. Esto no sólo tiene una dimensión humana, propia de la esencia universitaria sino profesional a través de la consolidación de un activo networking.

## REFERENCIAS

- [1] Alfredo Fernández-Valmayor Crespo, Amelia Sanz Cabrerizo & Jorge Merino Granizo, Experiencias en el campus virtual: IV Jornada Campus Virtual UCM, Madrid, Editorial Complutense, 2008.
- [2] Honesto Herrera Soler, José Félix Barrio, Cristina Calle, Margarita Cartujo, Milagros Esteban, Catherine Millar, Isabel Negro, Getting to Grips with Business and Economics English Lexical and Linguistic Resources, Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Sección Departamental de Filología Inglesa I, 2008.
- [3] Alfredo Fernández-Valmayor Crespo, Ana Fernández-Pampillón Cesteros & Jorge Merino Granizo, Innovación en el campus virtual : metodologías y herramientas / III Jornada Gampus virtual UCM. Madrid: Editorial Complutense, 2007