

## ANÁLISIS DE CURSOS DE EDUCACIÓN SOCIAL EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD

*Analysis of courses of Social Education in virtual surroundings of learning and their influence in the quality*

*Analyse des cours d'Éducation Sociale dans des entourages virtuels d'apprentissage et son influence sur la qualité*

Sonia M.<sup>a</sup> SANTOVEÑA CASAL

*Doctora en Educación, licenciada en Psicología. Unidad de Soporte al Desarrollo de Proyectos y Cursos (USO-PC). Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Correo-e: itziar1@mi.madritel.es*

BIBLID [0212-5374 (2007) 25; 77-90]

Ref. Bibl. SONIA M.<sup>a</sup> SANTOVEÑA CASAL. Análisis de cursos de Educación Social en entornos virtuales de aprendizaje y su influencia en la calidad. *Enseñanza*, 25, 2007, 77-90.

RESUMEN: El presente artículo muestra una síntesis de los resultados obtenidos en la tesis doctoral «Análisis de cursos de Educación Social: Los entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad». Analizar los cursos de Educación Social en entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad constituye el objetivo principal de la tesis. Se pretende estudiar la participación (accesos, mensajes leídos y enviados a los foros) y la calidad (entorno, metodología didáctica y técnica) que ofrecen los cursos virtuales. Además, se busca conocer la relación entre la participación y la calidad, analizar cómo influye el uso de los medios tecnológicos en la

calidad del aprendizaje y, por último, presentar una propuesta de mejora de los cursos. La fundamentación teórica de la investigación está contextualizada en la Educación Social, la calidad en la enseñanza universitaria y en Internet, el Espacio Europeo de Educación Superior y los entornos virtuales de aprendizaje. Se utilizó un diseño mixto de investigación (cualitativo y cuantitativo) por medio de diferentes técnicas e instrumentos de evaluación. El análisis de datos se ha desarrollado por medio de un análisis descriptivo y un análisis relacional. Se llevó a cabo una discusión de resultados de cada uno de los cursos virtuales por separado y una discusión de los resultados de toda la muestra. Para finalizar el artículo se presentan conclusiones, limitaciones del estudio y prospectiva de la investigación.

*Palabras clave:* calidad, cursos virtuales, calidad del aprendizaje, Educación Social, Espacio Europeo de Educación Superior y participación.

**RÉSUMÉ:** This article presents a resume of the results obtained in the investigation made in the doctoral Thesis «Analysis of courses of Social Education: The virtual surroundings of learning and their incidence in the quality». The main objective of this Thesis is to analyze the courses of Social Education in virtual environment of learning and its incidence in the quality. In order to achieve this aim, the study has focused on two aspects of the virtual courses: Participation (Accesses, Messages received from and sent to the forums) and Quality (Environment, Didactic and Technical Methodology). In addition, an analysis is carried on to know the relation between these two aspects in order to study how the use of technological media influences on the quality of learning. Finally, a proposal of improvement of the virtual courses is outlined. The theoretical context in which the investigation is based includes the Social Education, the quality in university education and Internet, the European Space of Superior Education and the virtual environment of learning. The investigation design chosen was mixed: qualitative and quantitative, so that, the data obtained with different evaluation techniques and tools have been treated with both descriptive and relational analysis. The discussion of the results is presented in a double way: a global one, referred to the whole sample and other specific to each course under study. Finally, some conclusions are outlined as well as the limitations of the study and some ideas for further research.

*Key words:* quality, virtual courses, quality of the learning, Social Education, European Space of Superior Education, participation.

**RÉSUMÉ:** L'article ci-joint montre une synthèse des résultats obtenus dans la Tèsse doctorale «Analyse des cours d'Éducation Sociale: Les environnements virtuels d'apprentissage et son importance dans la qualité». L'analyse des cours d'Éducation Sociale dans un environnement virtuel d'apprentissage, et son importance sur la qualité, c'est l'objectif principal de la Tèsse. Nous prétendons d'étudier la participation (Access, Messages qu'on a lu et qu'on a envoyé aux forums) et la qualité (Environnement, Methodologie Didactique et Technique) que nos cours virtuels offrent. De plus, on cherche a connaître la relation entre la participation et la qualité, faire une

analyse de quelle est l'influence de l'utilisation des moyens technologiques dans la qualité de l'apprentissage et finalement presenter une proposition d'amélioration des cours. Le fondement théorique de l'investigation est contextualisée sur l'Éducation Sociale, la qualité de l'enseignement universitaire et Internet, l'Espace Européen d'Éducation Supérieure et les environnements virtuels d'apprentissage. On a utilisé un patron mixte d'investigation (qualitatif et quantitatif) à travers différentes techniques et instruments d'évaluation. L'analyse des données a été développée à partir d'une analyse descriptive et d'une analyse relationnelle. On a réalisé une discussion des résultats de chacun des cours virtuels séparément et une discussion sur les résultats de toute l'épreuve. Pour finir l'article, nous présentons deux conclusions, limitations de l'étude et prospective de l'investigation.

*Mots clés:* qualité, cours virtuels, qualité de l'apprentissage, éducation sociale, Espace Européen d'Éducation Supérieure, participation.

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desde que se inició el Proyecto de Virtualización de la UNED, en el año 2001, nos hemos planteado si realmente nuestros recursos telemáticos enriquecen didácticamente el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta investigación nace de la misma inquietud que motivó la investigación previa en formación continua: conocer qué está aportando la Red a la educación y ver hasta qué punto la inversión realizada en la UNED está enriqueciendo el aprendizaje y la educación abierta y a distancia; o por lo contrario se puede considerar un gasto excesivo que puede ser suplantado por los medios más tradicionales.

Durante los últimos seis años, desde el 2000 al 2006, la UNED ha sufrido modificaciones en la organización y en las funciones de los responsables de llevar a cabo el proceso de virtualización y publicación de los cursos *on-line*. ¿Realmente estos cambios han supuesto un avance en la metodología didáctica ofertada a través de los medios telemáticos? ¿Realmente los cambios en funcionamiento han enriquecido nuestro sistema de formación a distancia con apoyo de las Nuevas Tecnologías? ¿Tenemos una oferta de calidad a través de la Red? Conocer la calidad didáctica de nuestra formación en Educación Social a través de la Red es un principio para saber de dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos.

El objetivo es analizar los cursos de Educación Social en entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad. Se estudió la participación en los cursos virtuales de Educación Social: accesos y uso de las herramientas de comunicación por parte de Profesores titulares, Profesores-Tutores y alumnos. Se valoró la calidad del entorno virtual de aprendizaje (WebCT) la calidad de la metodología didáctica utilizada, la calidad técnica de los cursos de Educación Social. Además, se pretendía conocer la relación entre la calidad de los cursos y la participación en los mismos, analizar cómo influye el uso de los medios tecnológicos en la calidad del

aprendizaje y presentar una propuesta de mejora del entorno virtual, de la metodología didáctica y de la tecnología educativa.

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Gloria Pérez Serrano (2003: 124-125) considera la Educación Social como un concepto amplio que comprende la Educación Cívica y Política. Afirma que la disciplina tiene una doble vertiente: individual y social, y que su objetivo principal es la inserción del individuo en su medio social.

La Educación Social presenta grandes vinculaciones con la Educación Cívica, Moral y Política. Para lograr una educación integral es necesario atender a cada una de estas dimensiones educativas. La Educación Social tiene como objetivo la socialización del individuo, la Educación Cívica enseñará al individuo las consecuencias (derechos y deberes) de vivir en sociedad. El término «moral» en múltiples ocasiones se refiere a las costumbres, la convivencia, la cooperación, ayuda mutua..., todos ellos términos relacionados con la vida en sociedad. Por lo tanto, está claro que la Educación Social constituye una parte de la moralidad del individuo. Se puede afirmar que los tres conceptos hacen referencia a dimensiones diferentes de la educación integral: la Educación Cívica se enmarca dentro de la Educación Social; la Educación Social es una parte de la Educación Moral del individuo (Pérez Serrano, 2003: 139-141).

Se puede afirmar que la calidad, en el marco educativo, se evaluará en función de la calidad de cada una de las propiedades de los elementos que definen el producto y por la capacidad para satisfacer ciertas necesidades en función del objetivo para el que fue creado.

El Vicerrectorado de Evaluación y Calidad en 2005 afirma que la Calidad en la UNED

[...] está relacionada inicialmente con los distintos planes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, publicados en virtud de los Reales Decretos 1947/1995 y 408/2001, en concreto con el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, que tuvo vigencia durante el período 1996-2001 y con el segundo Plan de Calidad de las Universidades previsto para el horizonte temporal 2001-2006. Ambos planes han sido gestionados por el Consejo de Coordinación Universitaria.

Afirma que el proceso de evaluación, en titulaciones o centros, se lleva a cabo por medio de un proceso de autoevaluación, una evaluación externa, realizada por el Consejo de Coordinación Universitaria o ANECA y finalmente se elaboró un informe. En este informe final se reúnen los planes de mejora que son el resultado de la descripción de las cuestiones débiles y se destacan los aspectos más desarrollados y fuertes. El proceso de evaluación de la UNED se ha llevado a cabo gracias a la colaboración de toda la comunidad universitaria (alumnos, docentes y PAS). «La UNED ha sido la primera universidad no presencial que inició este proceso» (Vicerrectorado de Evaluación y Calidad. En <<http://www.uned.es/vic-evaluacion-calidad/mainframe.htm>>).

En el ámbito de la Educación Social, el Grupo de trabajo G2, del III Congreso Estatal del Educador Social, define la calidad como «proceso dinámico orientado a la consecución satisfactoria de los objetivos pactados por todas las partes implicadas (cliente-usuario, equipo socioeducativo, organización...). Este proceso se ha de llevar a cabo desde una visión global y a partir del respeto a los derechos inherentes a todas las personas». Además, establecen la necesidad de precisar los indicadores de calidad, en la Educación Social, en tres procesos: planificación, intervención y evaluación. Se han establecido como indicadores de calidad los siguientes: trabajo en equipo (utilizar un lenguaje común, consenso), liderazgo; trabajo interdisciplinar, preparación del educador social, formación permanente profesional, organización del trabajo y la existencia de un proyecto instruccional, creación científica, concretar la voluntad de trabajar con criterios de calidad, disponibilidad de espacios y tiempos determinados que potencien la participación y toma de decisiones comunitaria, y la evaluación continua con el objetivo de crear normas (Maneiro, 2001).

La convergencia europea en materia de educación superior es el resultado de un conjunto de conferencias y de decisiones políticas que buscan instaurar un Espacio Europeo de Educación Superior antes del año 2010. En definitiva, podemos afirmar que este proceso se desarrolla sobre la base de cinco principales periodos, cinco conferencias desarrolladas por los ministros responsables de la Educación Superior: 25 de mayo de 1998: La Sorbona (París); 19 de junio de 1999: Bolonia; 19 de mayo de 2001: Praga (República Checa); 18-19 de septiembre de 2003: Berlín (Alemania) y 19 y 20 de mayo de 2005 en Bergen (Noruega).

Además, no podemos olvidar las iniciativas nacionales en Educación Superior (aprobación de cuatro reales decretos), las reuniones de la Comisión Europea (Comunicación de mayo de 2003), la Asociación de la Universidad Europea (EUA) [conferencias de Salamanca (2001), Graz (2003) y Glasgow (2005)] y las aportaciones y declaraciones de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE) (Portal de Universia).

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se hará realidad sólo si las universidades (institución, personal y estudiantes) reconocen y ponen en práctica los objetivos del proceso. Para poder conseguir que los cambios tengan lugar es necesario tener en cuenta al profesorado, los estudiantes y personal administrativo de las universidades (Asociación de la Universidad Europea, 2003: 2-3).

La ministra de Educación y Ciencia, Mercedes Cabrera, en 2006, explica el proceso de transformación del sistema educativo universitario español dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Cuarenta y cinco sistemas universitarios actuales están en proceso de adaptación a los requerimientos del marco europeo de educación. A través de la Ley Orgánica de Universidades se pretende potenciar la participación de las universidades y la adaptación de las titulaciones al Proceso de Bolonia. La ministra destaca los principios que recoge la LOU: el principio de autonomía y responsabilidad del que disfrutarán las universidades para facilitar la adaptación a los cambios; el impulso de la investigación y la innovación;

«[...] la participación de los estudiantes en la política universitaria» a través del *Estaduto del Estudiante Universitario* y del *Consejo del Estudiante Universitario* y la creación de un *Registro de Universidades, Centros y Títulos* que sustituye al *Catálogo de Titulaciones* con el objetivo de garantizar la máxima independencia a las universidades para diseñar sus titulaciones, pero bajo el marco de las pautas generales establecidas por el Gobierno y la posterior autorización de implantación de las enseñanzas por las Comunidades Autónomas (Cabrera, 2006: 1-11).

En el *Libro Blanco: Título de grado en Pedagogía y Educación Social* se propone, para la convergencia europea de los estudios de Pedagogía y Educación Social, mantener las dos titulaciones y adaptarlas a las nuevas exigencias. Se convertirán en dos títulos de grado de 240 ECTS cada uno (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA–, 2005: 168, volumen 2).

Un entorno virtual de aprendizaje es lo mismo que una plataforma virtual, un curso telemático o un espacio de teleformación. Es un espacio en la Red que permite incluir materiales, recursos y herramientas de comunicación y ponerlos a disposición del alumno. Es un área de aprendizaje que integra todas las posibilidades que nos ofrece Internet. El *e-learning* o la educación virtual, también denominado *Web Based Training* –WBT– o *Web Based Instruction* –WBI–, es un proceso de educación a distancia a través de las Nuevas Tecnologías: un proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia *on-line*.

El Dr. Anthony Bates (2006) expone, en las *XIV Jornadas de Tecnologías Educativas*, que el *e-learning* son «todas las actividades apoyadas en computadora por Internet que soportan las enseñanzas y aprendizajes tanto en el campus como a distancia». Bates afirma que el *e-learning* es una forma de distribuir la educación a distancia (Bates, 2006, entrevista realizada por Cales Ambroso para el periódico *El País*).

En definitiva, se puede afirmar que estamos inmersos en un mundo cambiante, lleno de nuevas formas de texto, de conocimiento y de aprendizaje. Se están produciendo múltiples cambios en el contexto de la comunicación, el lector es el visitante de una página o de un mensaje, y en los principios de la representación y organización, se ha pasado de páginas impresas y lineales a otras páginas en pantalla, donde lo dominante ya no es el texto (la escritura) sino la imagen. Y en este marco, entre las concepciones europeas en materia de educación y los nuevos avances tecnológicos, se encuentra inmersa la disciplina de Educación Social.

Por último, destacar las palabras de la profesora Sevillano García «las Nuevas Tecnologías en Educación Social son una herramienta que hay que saber manejar, utilizarla en los tiempos oportunos, esperar de ella lo que ella puede dar [...]» (Sevillano García, 2005, programa de radio: *Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación. Horizontes y límites de las Nuevas Tecnologías en el estudio*). En esta misma línea se manifiesta en un artículo publicado en la revista *Bordón* en el año 2008 sobre Nuevas Tecnologías, Nuevos Medios y Didáctica buscan convergencias formativas.

## DISEÑO Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La población estaba constituida por 21 asignaturas, 71 profesores, 6.200 tutores y 9.712 alumnos. La muestra está formada por 8 asignaturas, 21 profesores, 72 tutores y 412 alumnos de Educación Social de la UNED.

Las técnicas e instrumentos de recogida de información utilizadas han sido: cuestionario, entrevista, herramienta de «Seguimiento de alumnos» de WebCT y herramientas de comunicación.

Para el análisis de datos se han llevado a cabo un análisis descriptivo y un análisis relacional (análisis de varianza y análisis correlacional). Se ha aplicado un modelo de investigación mixto: cualitativo y cuantitativo que ha permitido estudiar con profundidad los resultados obtenidos.

El *estudio de la calidad* de los cursos virtuales se lleva a cabo a través del análisis de la información que nos proporciona el cuestionario. Es decir, la información que se ha obtenido de diferentes variables de clasificación y de otras variables. Se llevó a cabo un análisis descriptivo de las siguientes variables:

- Variables de clasificación, categóricas o discretas: Nominales [Sexo, Estado civil, Centro Asociado, Medio de recepción del cuestionario, Curso que estudia/instruye, Asignatura, Usuario y Comentarios (si realizó o no comentarios al final del cuestionario)]; y, ordinal: Años de experiencia con las Nuevas Tecnologías.
- Variables continuas: Respuestas a los ítems del cuestionario; Calidad del Entorno; Calidad de la Metodología didáctica; y Calidad Técnica.

El *estudio de la participación* en los cursos virtuales se ha medido a través de los datos que nos proporciona la herramienta de la plataforma WebCT «Seguimiento de alumnos»: accesos, mensajes enviados y leídos del foro de debate; y los datos que nos aporta el estudio de las herramientas de comunicación del curso del equipo docente: mensajes enviados y leídos del foro de debate y del correo electrónico. Consecuentemente, el estudio descriptivo se desarrolló sobre las siguientes variables continuas: accesos de alumnos y tutores; mensajes enviados al foro por alumnos, tutores y equipo docente; mensajes leídos del foro por alumnos, tutores y equipo docente; y mensajes leídos y enviados por correo electrónico por el equipo docente.

## RESULTADOS

La muestra objeto de estudio ha estado compuesta en su mayor parte de mujeres (69,0%), alumnos de primer curso (38,2%), solteros (47,7%), de Madrid (37,2%), de la asignatura A (27,5%), que han enviado el cuestionario a través de la plataforma WebCT (50,6%), en su mayoría incluyen comentarios en el cuestionario (54,7%) y tienen algo de experiencia en NNTT (entre 1 y 5 años) (65,4%), sólo el 1% de los casos no tiene experiencia en el uso de las TIC.

A través del análisis de varianza (ANOVA) comparamos la influencia de la variable de clasificación *Asignatura* sobre las tres variables dependientes Calidad (Entorno general, Metodología didáctica y Calidad Técnica). El estadístico *F* muestra que existen diferencias significativas. Las pruebas de *Tukey* y *Bonferroni* revelan que las diferencias significativas se encuentran entre los cursos: A y los cursos: B, C y D en las tres variables de calidad: Calidad del Entorno, Calidad de la Metodología didáctica y en Calidad Técnica. Además, se obtienen diferencias significativas entre los cursos A-G en Entorno general y entre A-E y A-G en Metodología. En definitiva, la asignatura mejor evaluada en las tres dimensiones es la A y las que peores resultados han obtenido han sido: la B y la H en la Calidad del Entorno general, la D y la B en Metodología didáctica; y la H y la C en Calidad Técnica.

En el estudio de la participación, en los cursos virtuales, de alumnos y tutores se han hallado diferencias significativas entre las tres variables (accesos, mensajes enviados y leídos) y la variable *Usuario*. La información sobre igualdad de medias de la prueba *t*, no asumiendo varianzas iguales, nos indica que hay diferencias significativas entre las medias, confirmándose los resultados con la prueba no paramétrica *U de Mann-Whitney*. Se ha obtenido una media de: accesos de 364,46 de los tutores y 227,08 en los alumnos; mensajes leídos 268,99 por los tutores y 184,63 por los alumnos; y, mensajes enviados de 10,46 por los tutores y de ,89 por parte de los alumnos. Se puede asegurar que los tutores acceden más a las aulas virtuales y, además, envían y leen más mensajes a través de los foros que los alumnos.

Se hallan diferencias significativas entre las asignaturas y el número de accesos, mensajes leídos y enviados que se realizan a los cursos. Los datos se han obtenido a través del estadístico *F*, pero confirmándolo con las pruebas robustas de igualdad de medias de *Welch* y *Brown-Forsythe* y la prueba no paramétrica *U de Kruskal-Wallis*. En todos los casos se ha encontrado que existen diferencias significativas entre las medias de las asignaturas y las variables de participación. Las pruebas de *Tambane* nos ha mostrado entre qué pares de medias existen diferencias. Las asignaturas que más accesos registran, más mensajes se envían y se leen son: la A, la D y la H. La asignatura A mantiene diferencias significativas con el resto de las asignaturas para accesos y mensajes leídos y, para la variable mensajes enviados, también para el resto de las asignaturas excepto para la H. La asignatura D tiene diferencias significativas con el resto de las asignaturas para accesos, mensajes leídos, en este caso excepto con la H y, para la variable mensajes enviados con los cursos B, C y G. La asignatura H obtiene diferencias significativas con el resto de las asignaturas, excepto la E, para accesos y mensajes leídos y para mensajes enviados con las aulas A, B, C y G. Las asignaturas que menores medias de accesos, mensajes enviados y leídos registran son: C (con diferencias significativas con A, D, E, F, H en accesos y mensajes leídos); G (con diferencias significativas con A, D, E, F y H en accesos y mensajes leídos); B (con diferencias significativas con A, D, E, F, H en accesos y mensajes leídos); y F (con diferencias significativas con el resto de las asignaturas en accesos y mensajes leídos). En definitiva, la asignatura A es la que mayor media de accesos, de mensajes enviados y de mensajes leídos



registra. En segundo lugar se sitúa la D y en tercero la H para las tres variables. Los cursos que menores medias obtienen en accesos de mensajes enviados y de mensajes leídos son la C, seguida de la G y la B, para las tres variables. Estas cuatro asignaturas mantienen diferencias significativas con las que presentan mayores accesos, mensajes enviados y leídos. Aunque las asignaturas con mayor y menor participación de tutores y alumnos son las mismas para las tres variables, hallamos que para la variable *Mensajes enviados al foro* las diferencias entre los pares no son idénticas a las obtenidas en *Accesos* y en *Mensajes leídos del foro*; no obstante, podemos afirmar que existen diferencias significativas entre las asignaturas de más mensajes enviados y las asignaturas de menos mensajes enviados.

En síntesis, con relación a los cursos estudiados se puede concluir que la asignatura A es la que mejores datos registra, en participación y en calidad. La asignatura D se sitúa en participación en segundo lugar, pero el curso D obtiene puntuaciones muy bajas en las tres variables de calidad. Los datos más bajos en participación los obtienen los cursos G y C, pero situándose en posiciones intermedias en calidad, excepto en Calidad Técnica en que el curso C está en penúltima posición. La asignatura F es donde menos participan los tutores –accesos y uso del foro–, registrando además poca participación de estudiantes y profesores, pero el curso se sitúa en primeras posiciones en calidad (tercero en Calidad del Entorno, segundo de Calidad Técnica y didáctica). La B está entre las más bajas en participación y entre las últimas en calidad didáctica y la peor en calidad del Entorno. Las asignaturas H y E se caracterizan por mostrar bastante actividad por parte de los alumnos en las herramientas de comunicación, pero muy baja por parte de los tutores y profesores. La calidad de la asignatura H sitúa al curso entre las últimas posiciones y la asignatura E entre las primeras en las tres dimensiones.

La exploración de la correlación, sobre la base del estadístico de *Spearman*, entre las variables del estudio de calidad y las variables del estudio de participación no nos permite concluir que exista correlación significativa entre ambas. No se ha encontrado correlación entre la Calidad del Entorno, la Calidad de la Metodología didáctica y la Calidad Técnica de los cursos con las variables: accesos (alumnos y tutores), mensajes leídos y enviados por alumnos, tutores y profesores; y correos enviados y leídos por el Equipo Docente. La correlación obtenida entre la variable accesos de alumnos y tutores y las variables de calidad ha sido de: 0,24 (Calidad del Entorno general); 0,18 (Calidad de la Metodología didáctica) y 0,26 (Calidad Técnica). La correlación entre la participación (accesos y uso de los foros) y las variables de calidad ha sido de: 0,24 (Calidad del Entorno general); 0,18 (Calidad de la Metodología didáctica); y 0,26 (Calidad Técnica). La correlación entre la participación del Equipo Docente (uso del foro y el correo) y las variables de calidad refleja los siguientes resultados: 0,26 (Calidad del Entorno general); -0,05 (Calidad de la Metodología didáctica); y 0,19 (Calidad Técnica). Por tanto, no podemos concluir que una mayor participación en los cursos, medida a través de los accesos (de alumnos y tutores) y del uso de las herramientas de comunicación, esté relacionada con una mayor Calidad del Entorno, Calidad de la Metodología didáctica

y/o Calidad Técnica. Tampoco se muestra que una menor participación esté relacionada con menor calidad.

La correlación entre las variables dependientes del mismo estudio demuestra que hay relación entre las tres variables del estudio de calidad: Entorno general, Metodología didáctica y la Técnica. Se encuentran correlaciones positivas y muy altas entre las tres variables: correlación entre Calidad del Entorno general y Calidad de la Metodología didáctica de 0,85; correlación entre Calidad del Entorno general y Calidad Técnica de 0,74; y correlación entre Calidad de la Metodología didáctica y Calidad Técnica de 0,80. Hay relación lineal entre las tres variables y, consiguientemente, se puede afirmar que a mayores puntuaciones en una de las variables más alto se puntuaba en las otras dos y, también, que cuanto más bajo se puntuaba en una más bajo se valoraba las otras dos.

Con relación al estudio de participación no se ha encontrado correlación entre los accesos, mensajes enviados al foro de debate y mensajes leídos del foro de debate por los alumnos y los accesos, mensajes enviados al foro de debate y mensajes leídos del foro de debate por parte de los tutores. Tampoco hay correlación entre los accesos, mensajes enviados al foro de debate y mensajes leídos del foro de debate por los alumnos y mensajes enviados y leídos del foro de debate y del correo electrónico por parte del Equipo Docente. Las correlaciones encontradas han sido: 0,50 entre accesos de los alumnos y de los tutores; 0,45 entre accesos de los alumnos y participación de los tutores; 0,40 entre accesos de los alumnos y participación del Equipo Docente; 0,45 entre la participación de los alumnos y de los tutores; 0,40 participación de los alumnos y del Equipo Docente. Se puede afirmar que no hay correlación entre la participación de los alumnos con la participación de los tutores (accesos y actividad en los foros), ni tampoco entre la participación de los alumnos y la participación del Equipo Docente (actividad en los foros y en el correo).

Se puede afirmar que hay correlación positiva entre las variables que miden la actividad de los alumnos en los cursos: los accesos, los mensajes enviados al foro de debate y los mensajes leídos del foro de debate. Los datos muestran correlaciones perfectas entre las variables que valoran la actividad de los alumnos de 1,00 en todas las relaciones estudiadas. También, entre las tres variables que miden la actividad de los tutores: accesos, los mensajes enviados al foro de debate y los mensajes leídos del foro de debate por los tutores (correlación de 0,86 entre mensajes enviados al foro de debate y mensajes leídos al foro de debate; 0,98 mensajes leídos al foro de debate y accesos; y 0,88 Mensajes enviados al foro de debate y accesos).

Se puede afirmar que los cursos de Educación Social estudiados no presentan Calidad general del Entorno, Técnica y Calidad Didáctica.

La mayor parte de los entrevistados afirman que los cursos virtuales no ofrecen contenidos didácticos –sólo la guía didáctica– y que no se puede hablar de que se esté aplicando ninguna metodología didáctica en las aulas telemáticas. Consideran que los cursos virtuales sí promueven aspectos motivacionales en los usuarios, destacando la importancia de los procesos interpersonales que se

producen entre los alumnos y con los profesores a través de las herramientas de comunicación, pero que no se desarrollan procesos formativos. Según los resultados de las entrevistas y los comentarios realizados en los cuestionarios se mantiene que los alumnos no sacan el máximo provecho posible de las herramientas que tenemos a nuestra disposición, puesto que la mayoría de las herramientas de WebCT no se usan y las que se utilizan no siempre se hace de forma adecuada: no hay interacción entre docentes y alumnos, no se filtran los mensajes, no se actualizan los contenidos, etc.

Se puede afirmar que no hay una aceptación completa de WebCT. Las opiniones de los entrevistados no son coincidentes, aunque en su mayoría están contentos con la plataforma. Algunos de los encuestados consideran que las herramientas de la plataforma (contenidos, comunicación, estudio y evaluación) tienen un buen funcionamiento; y, en cambio, otros destacan la falta de flexibilidad de la plataforma. Además, encontramos que sólo un porcentaje bajo está bastante de acuerdo con que la calidad del curso compensa la inversión económica realizada; aunque sí están de acuerdo con que los cursos son interactivos, con que presentan herramientas (contenidos; de comunicación; de evaluación y de estudio) con calidad técnica en su funcionamiento y programación. Por lo que las posiciones están divididas con relación a la valoración de si WebCT es una plataforma adecuada para nuestras necesidades.

En definitiva, los resultados obtenidos indican que la asignatura A es la que obtiene los mejores resultados en el estudio de calidad y en el estudio de participación. Por otro lado, no se han encontrado correlaciones significativas entre calidad y participación, ni entre la participación de los alumnos y la participación de los tutores y profesores, aunque existe correlación significativa entre la participación de los tutores y los profesores, correlación entre las tres variables de calidad y, también, entre las variables de participación.

## CONCLUSIONES

La Educación Social está en un periodo de innovación, en un momento donde, a través de las concepciones europeas de educación y en plena tercera revolución industrial, se pretende consolidar un sistema educativo que garantice la calidad en el proceso.

Desde los inicios del proceso de virtualización en el 2000, hay más cursos y más alumnos virtuales, pero no podemos afirmar que en el transcurso de estos años se haya observado una mejora en la calidad, incluso alguno de los aspectos que comenzaron con un cierto ímpetu, últimamente, se ha visto mermado, como son los desarrollos audiovisuales.

En líneas generales, se puede concluir que los cursos de Educación Social no satisfacen las necesidades de los alumnos (la atención por parte del docente, el filtro de mensajes, la calidad de los materiales didácticos, los recursos disponibles...), existe una gran demanda de mejora de las aulas que actualmente oferta la UNED

en Educación Social, pero son considerados como un elemento importante para el enriquecimiento del programa académico, un complemento eficaz a los materiales impresos y un aspecto primordial para la formación, resaltando las funciones de apoyo, orientación y motivación que se pueden desarrollar a través de las herramientas de comunicación.

En definitiva, a través de los cursos virtuales la UNED debemos garantizar una oferta formativa y no sólo apoyo o mediación. Es preciso llegar a integrar los medios tecnológicos con el resto de los materiales didácticos que ofrece la UNED. Por medio de los soportes necesarios se tiene que llegar a definir y desarrollar la metodología didáctica óptima para llevar a cabo un proceso formativo a distancia con apoyo de las TIC exitoso, donde los estudiantes tengan contenidos de calidad y atención personalizada. Los responsables de la virtualización en la Universidad no pueden olvidar los aspectos didácticos que envuelven a los entornos técnicos. No sería útil en una institución educativa el trabajo desarrollado por expertos en medios si no se dispone de personal que facilite la adecuación de la técnica a las necesidades de la disciplina, del estudiante y del profesor. El trabajo presentado ha demostrado que no todas las necesidades de los alumnos de Educación Social están satisfechas, que muchas de ellas quedan sin cubrir; no obstante, los entornos de *e-learning* nos proporcionan los medios formales para que con nuestro esfuerzo logremos una educación con Nuevas Tecnologías de calidad. Realmente todavía no hemos sacado el máximo provecho de las herramientas que tenemos a nuestra disposición. Nos quedan algunos años de experiencia.

Por todo ello, la UNED debe situarse en el escalón del aprovechamiento de las TIC, paralelamente a otras universidades internacionales que son y han sido punteras en su apuesta por el *e-learning*. Para hacer realidad una oferta educativa de calidad es necesario proporcionar a los docentes los recursos necesarios (horas de docencia *on-line*, una figura mediadora eficiente, repositorio de objetos de aprendizaje, etc.) para que la oferta de los cursos virtuales de la UNED sea una realidad. No podemos detenernos, debemos asumir el compromiso de mejora didáctica y técnica, un compromiso para seguir hacia delante.

#### PROSPECTIVA

El presente trabajo puede servir de base para posteriores investigaciones en entornos virtuales. Uno de los objetivos que se ha perseguido es esclarecer los principios básicos necesarios para desarrollar un curso en línea. Conocer los recursos existentes en la UNED, por lo menos en la Diplomatura de Educación Social, puede ayudarnos a comprender qué queremos conseguir y hacia dónde queremos avanzar. Conocer qué aspectos de nuestros cursos virtuales requieren ser modificados y actualizados puede ayudarnos a desarrollar y publicar nuevos recursos telemáticos. Evitando posturas defensivas y actuando sobre la base de la mejora continua, podremos comenzar el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de las aulas virtuales. Seguir avanzando debe constituir uno de nuestros principales

objetivos, no debemos conformarnos con presentar cursos virtuales sin calidad metodológica y técnica.

#### BIBLIOGRAFÍA

- AGUADED GÓMEZ, J. I. y CABERO ALMENARA, J. (2002): *Educación en red. Internet como recurso didáctico*. Málaga, Aljibe.
- ANECA. AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN (2005): *Libro Blanco: Título de grado en Pedagogía y Educación Social*, vol. 2. Madrid, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- GIL PASCUAL, J. A. (2004): *Estadística e informática (SPSS) en la investigación descriptiva e inferencial. Educación Permanente. Formación del Profesorado*. Madrid, UNED.
- PÉREZ SERRANO, G. (2003): *Pedagogía Social. Educación Social: Construcción científica e intervención práctica*. Madrid, Narcea S.A. de Ediciones.
- SEVILLANO GARCÍA, M. L. (coord.) (2003): *Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, UNED.
- (2005): *Estrategias Innovadoras para una Enseñanza de Calidad*. Madrid, Pearson Educación.
- (2008): Nuevas Tecnologías, Nuevos Medios y Didáctica buscan convergencias formativas, *Bordón*, 59 (2 y 3), 451-473.

#### Páginas web

- ASOCIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA (2003): Declaración de Graz 2003. Después de Berlín: el papel de las universidades. Hasta el 2010 y más allá (septiembre). Puede consultarse en <[http://eees.universia.es/documentos/asociacion/graz/Graz-Declaration-\(EUA\)-varias-lenguas.pdf](http://eees.universia.es/documentos/asociacion/graz/Graz-Declaration-(EUA)-varias-lenguas.pdf)>. [Consulta: 04/03/2007].
- BATES, A. (2006): En actas de las XIV Jornadas de Tecnologías Educativas «Política, Agentes Educativos e Investigación en T. E.: Encuentros y Desencuentros». Jute (Galicia). Vídeo de la conferencia inaugural (29 de junio): Dr. Anthony Bates (Director Distance Education and Technology de la University of British Columbia). Presentación: Adriana Gewerc Barujel (Universidad de Santiago de Compostela). Puede consultarse en <<http://ftp.usc.es/usc/jute2006/video2.html>>. [Consulta: 04/03/2007].
- CABERO ALMENARA, J. (2006): Bases pedagógicas del e-learning, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, RUSC, 3 (1). Puede consultarse en <<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>>. [Consulta: 04/03/2007].
- (2006): Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza, *Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa*, 20. Puede consultarse en <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1372021&orden=57437&info=link>>. [Consulta: 08/03/2007].
- CABRERA CALVO-SOTELO, M. (2006): Intervención de la ministra de Educación y Ciencia, Mercedes Cabrera, en la inauguración del Encuentro «Construyendo el Espacio Europeo de Educación Superior», San Lorenzo de El Escorial, 26 de julio. Puede consultarse en <<http://www.mec.es/meccd/gabipren/intervenc/Ministra-ElEscorial-26-07-2006.pdf>>. [Consulta: 04/03/2007].

- MANEIRO, C. (coord.) (2001): Grupo de trabajo G2. Indicadores de calidad en la acción socio-educativa. En *Actas del III Congreso Estatal del Educador Social y XV Congreso Mundial de la AIEJI*. Barcelona-6-9 junio. Puede consultarse en <<http://www.eduso.net/archivos/iiicongreso/gt2.pdf>>. [Consulta: 08/03/2007].
- PÉREZ SERRANO, G. (2005): Pedagogía Social, Nuevos horizontes de la Pedagogía Social. Programa de radio *Revista de Educación*. Invitado: José Vicente Merino Fernández (Catedrático de la UCM). Día: 18/12/2005, hora: 06:00 a 07:00. Medioteca de la UNED. Puede consultarse en <<http://www.uned.es/cemav/>>. [Consulta: 04/03/2007].
- SANTOVEÑA CASAL, S. (2007): *Análisis de los cursos de Educación Social: Los entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad*. Tesis Inédita. Madrid, UNED.
- SANTOVEÑA CASAL, S. M. (2005): Criterios de calidad para la evaluación de los cursos virtuales, *Revista Eticanet*, 4. Puede consultarse en <[http://www.ocv.org.mx/contenido/articulos/articulo01\\_sept2005.pdf](http://www.ocv.org.mx/contenido/articulos/articulo01_sept2005.pdf)>. [Consulta: 07/03/2007].
- SEVILLANO GARCÍA, M. L. (1999): Los medios de comunicación a distancia, *Revista de Medios y Educación. Píxel Bit*, 1. En la hemeroteca virtual de Quaderns Digitals. Net. Puede consultarse en <[http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=buscador.VisualizaResultadoBuscadorIU.visualiza&seccion=8&articulo\\_id=843](http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=buscador.VisualizaResultadoBuscadorIU.visualiza&seccion=8&articulo_id=843)>. [Consulta: 07/03/2007].
- (2006): Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Estrategias con medios y tecnologías. Programa de radio *Revista de Educación*. Día: 26/04/2006, hora: 06:00 a 07:00. Invitados: Donaciano Bartolomé Crespo (Profesor de la UCM, Facultad de C.C. de la Información) y M.<sup>a</sup> Antonia Casanova (Directora General de Promoción Educativa de la CAM). Medioteca de la UNED. Puede consultarse en <<http://www.uned.es/cemav/>>. [Consulta: 07/03/2007].
- (2006): La formación inicial del profesorado en medios de comunicación y Nuevas Tecnologías, *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado, Estudios varios*, 1 (1). En la hemeroteca virtual de Quaderns Digitals. Net. Puede consultarse en <[http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo\\_id=9101](http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=9101)>. [Consulta: 09/03/2007].
- (2006): Retos al profesor ante las Nuevas Tecnologías y medios de comunicación, *Revista de currículum y formación del profesorado. Formación y Desarrollo Profesional del Docente en Medios y NTICS*, 2 (1). En la hemeroteca virtual de Quaderns Digitals. Net. Puede consultarse en <[http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo\\_id=9115](http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=9115)>. [Consulta: 09/03/2007].
- UNIVERSIA: Espacio Europeo de Educación Superior. Historia del Espacio Europeo de Educación Superior. Puede consultarse en <http://eees.universia.es/historia/index.htm>. Portal en <<http://eees.universia.es/historia/index.htm>>. [Consulta: 07/03/2007].
- VICERRECTORADO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (2005): Calidad: Presentación. Puede consultarse en <<http://www.uned.es/vic-evaluacion-calidad/mainframe.htm>>. [Consulta: 04/03/ 2007].