

## Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia

José Silvio

### Resumen

Es deseable lograr una alta calidad en la educación virtual y a distancia, y su mejoramiento permanente, pero más aún es hacerlo procurando que esa educación alcance la mayor equidad y pertinencia social. Este trabajo intenta aportar algunas propuestas para lograr este objetivo. El artículo se inicia con consideraciones sobre cada uno de los conceptos por separado: su definición, significación e implicaciones para la educación virtual y a distancia. Como evidencias empíricas, se describen las iniciativas existentes en América Latina para desarrollar criterios, indicadores, medidas y metodologías con el objetivo de evaluar la calidad de la educación a distancia y su acreditación, en el marco del desarrollo de los sistemas de educación superior en su conjunto, así como investigaciones en esa región sobre sistemas de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior virtual. Igualmente, se comenta la ausencia de proyectos similares para evaluar la equidad y la pertinencia, y relacionarla con la calidad. Finalmente, a manera de síntesis, se analizan las interrelaciones entre las dimensiones mencionadas y se formulan propuestas con miras a evaluar la educación a distancia en cuanto a su calidad, equidad y pertinencia, y las relaciones entre estas dimensiones de manera integrada y sinérgica.

### Palabras clave

educación virtual, educación a distancia, calidad de la educación, equidad en la educación, pertinencia de la educación

### Abstract

While high quality and continual improvement are both desirable goals in virtual and distance education, it is of even greater importance to ensure equitable access to such education and its greater social relevance. The aim of the present article is to advance several proposals aimed at achieving this objective. Firstly, each of these concepts is defined and discussed separately with respect to its importance and its implications for virtual and distance education. As empirical evidence, the author describes several Latin American projects involved in the development of criteria, indicators, measures, and methodologies for assessing the quality and accreditation of distance education in the context of the development of higher education systems as a whole. Research carried out in Latin America on systems for assessing and accrediting the quality of virtual higher education is cited. The absence of similar work on the assessment of the equity and relevance of such education or the relationship between these parameters and quality is also discussed. In conclusion, the article analyzes the interrelationships between these three dimensions and formulates proposals aimed to achieve an integrated and synergetic assessment of the quality, equity, and relevance of distance education and the relationship between these three dimensions.

### Key words

virtual education, distance education, quality of education, equity in education, relevance of education

## INTRODUCCIÓN

El rápido desarrollo de las tecnologías y de los medios de instrucción digitales y su aplicación en la educación a distancia en el ámbito mundial ha aportado soluciones a problemas insolubles en el pasado, pero al mismo tiempo ha creado otros en diferentes campos: oportunidades de desarrollo para unos y amenazas para otros; a algunos les ha permitido desarrollar sus fortalezas y en otros ha acentuado sus debilidades; en el ámbito de la educación a distancia, se han creado nuevas condiciones para el aprendizaje que han contribuido a una educación de mejor calidad, para quienes pueden acceder a esas nuevas formas de aprendizaje y a los medios tecnológicos para ello, y se ha posibilitado que esa educación sea más pertinente a las necesidades de los individuos y de los grupos sociales a los que pertenecen, pero también se ha creado exclusión social de la calidad entre quienes no disponen de los medios para acceder a esa educación, y su pertinencia no se ha evaluado de una manera sistemática.

La introducción y difusión de una innovación causa un desequilibrio en el contexto social en el cual se introduce, especialmente en las primeras etapas de su propagación (Rogers, 2003). El equilibrio puede recuperarse con el tiempo y, si se conduce adecuadamente el proceso de cambio, puede restablecerse, pero cualitativamente de forma distinta al contexto anterior, pues este tipo de cambios implica generalmente un salto cualitativo. Es posible que pueda lograrse una relación armónica entre la calidad, la equidad y la pertinencia de la educación virtual y a distancia; sin embargo, a veces el desequilibrio persiste por largo tiempo y se necesita una intervención deliberada para volver a implantarlo. La relación entre estas dimensiones es dinámica y puede presentar especificidades en diversas situaciones sociales.

Con el propósito de precisar mejor el problema y la propuesta para resolverlo, se va a discutir cada una de las dimensiones por separado y luego, como conclusión, se considerarán conjuntamente, en sus interrelaciones.

## CALIDAD

La calidad se refiere a la conformación de las características de un objeto, material o inmaterial, con una norma, criterio o patrón. El término *objeto* se utiliza aquí de manera muy amplia e incluye los objetos materiales propiamente dichos, los servicios, las ideas, la información y toda producción humana cuya calidad pueda ser susceptible de evaluación. La educación virtual y a distancia es un objeto inmaterial o intangible, cuyo producto son conocimientos adquiridos por personas en ambientes formales o informales y con diverso grado de estructuración. La educación puede tener algunos componentes materiales y tangibles, como libros y materiales educativos en soportes audiovisuales y locales, y edificaciones donde se lleva a cabo la enseñanza y el aprendizaje. Pero, cuando se evalúan estos materiales pedagógicos y estas edificaciones, lo que interesa es su valor para transmitir conocimientos y facilitar su adquisición por parte de los seres humanos. En síntesis, cuando se evalúa un sistema educativo, la medida última de su calidad es el aprendizaje logrado por quienes utilizan sus recursos; la evaluación del sistema como tal y de su infraestructura y recursos se realiza con el fin de inferir la capacidad del sistema para producir aprendizaje significativo con el objetivo de la mejora de la calidad de la vida de quienes aprenden.

En esta dirección pueden evaluarse los programas, proyectos y actividades de educación a distancia con diversos criterios que contienen indicadores acerca del grado en el que el programa se ajusta a las normas de calidad en varios aspectos significativos para su desempeño como programa. Existen diversos tipos de calidad según los criterios considerados o los componentes esenciales de un sistema de enseñanza y aprendizaje virtual y a distancia, y según el nivel de gestión considerado: programa, proyecto o actividad específica.

Los estudiosos de la calidad de la educación virtual a distancia (EVAD) coinciden en que ésta posee una especificidad propia y su evaluación no puede reducirse a

los mismos criterios que la educación no virtual presencial. Es posible que existan criterios aplicables por igual a ambas modalidades educativas pero, en un análisis profundo, se encuentran especificidades de la educación virtual a distancia que requieren de criterios y metodologías particulares para evaluar su calidad.

El interés por la EVAD ha ido acompañado de una proliferación de concepciones sobre la evaluación y la gestión de su calidad. En muchos países en desarrollo la preocupación por la calidad ha conducido al desarrollo de sistemas nacionales de evaluación y acreditación de la educación superior, que existían ya en países desarrollados desde hace un cierto tiempo, pero que en esas naciones son una novedad. El objetivo es el desarrollo de mecanismos de evaluación y control de la calidad de la educación superior y la supervisión permanente del desempeño de las instituciones de educación superior.

Según Sangrà (2002) existen dos tendencias básicas en cuanto a la relación entre la determinación de la calidad de la educación virtual: quienes la consideran un instrumento auxiliar de la enseñanza presencial y quienes la conciben como una entidad con especificidad propia. La tendencia predominante que se afirmará cada vez con mayor fuerza es la segunda. Todos los otros especialistas consultados coinciden también en la especificidad de la educación virtual, sea presencial, sea a distancia (Middlehurst, 2001; Duart *et al.*, 2002; Barberà *et al.*, 2002; Hope, 2001, y PREAU, 2002).

Existen algunas variantes de las concepciones de estos autores sobre la calidad de la EVAD, los criterios y la metodología utilizada para evaluarla y gestionar su mantenimiento y mejora. Para Sangrà, la EVAD debe evaluarse de acuerdo a criterios en cuanto a la oferta formativa, y su pertinencia en relación con necesidades sociales y laborales; la organización y la tecnología; los materiales, y la docencia y la creación de conocimiento. Los enfoques de índole más global pueden ser de dos tipos: los sistemas de evaluación de la calidad centrados en modelos de calidad estándar y los basados en la prác-

tica del *benchmarking*, como el proyecto BENVIC de la Comisión Europea, en el cual juega un papel muy importante la UOC (Sangrà, 2002).

Duart *et al.* (2002) presentan un modelo de evaluación de la calidad del docente como contribución básica a la evaluación de la calidad en general de la EVAD. Destacan la necesidad de un modelo articulado sobre tres insumos informativos diferentes: la evaluación externa del docente a cargo de los estudiantes (como «clientes» principales), la evaluación interna por parte del equipo docente (coordinadores de programas y responsables académicos) y los resultados académicos. El modelo contempla la ponderación de los diversos criterios y es aplicable mediante cuestionarios dirigidos a cada uno de los actores relevantes para la evaluación.

Barberà *et al.* (2002), al discutir si es posible o no enseñar y aprender a distancia, señalan que para determinar la calidad de la EVAD se necesitan criterios y modelos de calidad derivados de la psicología de la educación, basados en la evaluación de la dinámica de las principales formas de interacción en un ambiente virtual, a saber, las interacciones dinámicas e interdependientes: entre materiales y estudiantes-profesor, entre estudiantes y profesor, y entre los propios estudiantes.

Hope (2001) señala que todos los productos de aprendizaje son una combinación o un sistema de insumos, recursos, procesos y prácticas. Si bien todos son importantes, desde el punto de vista del estudiante, como usuario y consumidor principal, los resultados son lo más importante, luego los procesos y las prácticas y, finalmente, los insumos y los recursos que se utilizan en el diseño, la producción y la entrega del producto o servicio de aprendizaje. Éstos son, para Hope, los factores más importantes que contribuyen a una buena calidad de la EVAD y a su evaluación.

Middlehurst (2001) destaca varios dilemas que deben resolverse para una evaluación y un aseguramiento de la calidad de la EVAD: la homogeneidad frente a la he-

terogeneidad de los currículos; los aspectos culturales inherentes a los usuarios, y los problemas que surgen para evaluar la calidad cuando ello se produce en ambientes comerciales o académicos. En la EVAD existen, sin duda, más actores y usuarios, más variados, que deben considerarse, y cuyas necesidades y expectativas es importante determinar para la evaluación de la calidad de este tipo de enseñanza en toda su extensión. Según Middlehurst, esta variedad de agentes con diferentes necesidades introduce un alto grado de complejidad en la evaluación de la calidad de la EVAD. Todo ello está conduciendo a cambios significativos en las concepciones de la enseñanza y del aprendizaje, lo cual introducirá también modificaciones en los conceptos de calidad y su aseguramiento. Middlehurst identifica cuatro estrategias básicas para evaluar la calidad, según se lleve a cabo de manera interna o externa, y en el marco del mercado externo o del Estado; cada una de estas estrategias requiere de un enfoque diferente. Es ésta una concepción bastante flexible y variada en cuanto a la metodología de evaluación de la calidad, que se adapta según las circunstancias. Además, las estrategias serán distintas según la evaluación la realice una universidad, una empresa, el gobierno u otro tipo de organización.

Cookson (2002) presenta cuatro criterios de calidad que se aplican a la educación a distancia y abierta para medir y comprobar su excelencia: el esfuerzo, la actuación, la capacidad, la eficiencia y el proceso. Por cada uno de estos criterios se presenta una serie de preguntas que una institución puede hacerse a fin de evaluar su grado de calidad. Destaca la contribución a la calidad de dos tipos de investigación, la investigación institucional y la investigación crítica de la misión de la institución. La propuesta de Cookson representa un intento de evaluación integrada de la calidad, en la cual se incluyen el acceso, la equidad y la pertinencia o relevancia como indicadores de calidad, en el marco de los cuatro criterios señalados. Además, incluye la investigación como función de soporte de los procesos de evaluación y mejora de la calidad.

En el mundo francófono destaca un estudio reciente realizado por el PREAU, una organización dedicada a la promoción del uso de las nuevas tecnologías en la EVAD, basada en Francia, que parte de la premisa según la cual el aseguramiento y la mejora continua de la calidad de la *e-formación*, como la llama el PREAU, es una imperiosa necesidad si se quiere desarrollar con éxito esta modalidad educativa en beneficio de los usuarios de toda índole. Al igual que los otros autores, subraya la especificidad de la educación virtual y la necesidad de evaluarla de acuerdo a criterios y metodologías especialmente diseñadas para cubrir sus particularidades y su variedad. Estas particularidades derivan principalmente de un enfoque pedagógico centrado en el estudiante, el nuevo estatus de los recursos pedagógicos, el apoyo de las nuevas tecnologías de información y comunicación a la prestación de servicios pedagógicos, y la complejidad de la cadena de producción pedagógica. Igualmente, hay que tener en cuenta que la naturaleza del mercado en el cual se desenvuelve la EVAD influye también en su calidad y en los criterios para su evaluación. En este aspecto, existe un mercado nuevo, con nuevos actores, complejo y muy segmentado, cambiante y con límites difusos. La legislación sobre la EVAD es también muy variable de un país a otro, a veces muy imprecisa y en muchos casos inexistente. El estudio del PREAU identificó muchos instrumentos y metodologías de evaluación pero heterogéneos, con campos de especialización diversos, puntos de vista diferentes y confiabilidad muy variable. El PREAU privilegia los enfoques evaluativos centrados en los clientes de la formación, principalmente el estudiante, los agentes prescriptores de la formación y los agentes financiadores de la misma. Cada uno de los usuarios o clientes tiene sus necesidades y el grado de satisfacción de las mismas es un factor e indicador de referencia obligada en toda evaluación de la calidad. El estudio del PREAU es muy vasto y complejo, y su análisis se encuentra fuera de los límites de esta breve introducción al tema de la gestión de la calidad de la EVAD. Su realización es producto de la confluencia de los esfuerzos de nueve organizaciones muy diversas y es un buen ejemplo de la necesaria cooperación que debe existir

entre universidades, empresas, gobiernos y organizaciones no gubernamentales en la compleja tarea multiinstitucional de la educación permanente, mediante una adecuada articulación entre lo virtual y lo no virtual, lo presencial y lo distante, a la luz de los adelantos tecnológicos digitales (PREAU, 2002).

Estas evidencias dan una idea panorámica de los desarrollos acelerados de las metodologías de evaluación de la calidad de la EVAD. Pero la evaluación es sólo un aspecto relativamente estático del problema; lo importante es asegurar, mantener y mejorar continuamente la calidad de la EVAD y para ello debe realizarse una buena gestión. La base de una buena gestión de la calidad de la EVAD en la educación superior virtual a distancia es, sin duda, un sistema eficiente de evaluación de su calidad. La evaluación proporciona los elementos necesarios para supervisar el desarrollo de los programas educativos y su mejora al saber cuánto y cómo se han desviado de sus objetivos y de las necesidades de los usuarios.

Progresivamente, la comunidad académica latinoamericana ha ido tomando conciencia de la necesidad, importancia y significación de la evaluación de la calidad de la educación virtual y a distancia, y su acreditación como modalidad educativa que merece un lugar destacado en el mundo académico, pues todos los días se ha ido extendiendo y diversificando en ambientes formales e informales de la educación. Ese crecimiento y diversificación ameritan controles de calidad y acreditaciones derivadas de dicho control, para proteger a los usuarios de la educación virtual y a distancia.

Un testimonio de ese interés progresivo se manifestó en un proyecto de investigación que tuve la oportunidad de coordinar en el año 2003, en el marco institucional del Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), sobre la educación superior virtual en América Latina y el Caribe. El proyecto respondió a una necesidad sentida por la comunidad universitaria de la región, deseosa de conocer la contribución de las nuevas tecnologías de información y

comunicación en la educación superior a las diversas funciones de dicha educación. Sus objetivos fueron conocer la evolución, la situación, las características, las tendencias, los problemas y las perspectivas de la educación superior virtual en América Latina y el Caribe. Se efectuaron dos estudios de cobertura subregional, uno en Centroamérica y otro en el Caribe anglófono, y trece estudios de caso nacionales en Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. En enero de 2004 se publicaron los resultados de los estudios y una síntesis comparativa realizada por el autor, bajo la forma de un libro en coedición entre el IESALC de la Unesco y la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES). En estos estudios se analizaron fundamentalmente las tendencias indicadoras de una posible evolución futura en lugar de la situación actual, que es transitoria y transmite una imagen estática (IESALC-Unesco y ANUIES, 2004).

En todos los países estudiados se constató que la educación superior virtual es un fenómeno muy reciente, que se inicia después de 1995 (en la mayoría de los casos a partir de 1999). Es explicable que el desarrollo de la educación superior virtual sea aún muy incipiente en la región y su tasa de adopción y desarrollo sea relativamente baja, debido a diversos factores, como una infraestructura informática y telemática insuficientemente desarrollada, su costo relativamente elevado y la resistencia de muchos actores dentro del mundo académico a adoptar un nuevo paradigma de trabajo académico en sus diversas actividades en la educación superior.

Entre los temas estudiados en ese proyecto figuraban dos estrechamente relacionados con la calidad de la educación a distancia: primero, el marco legal o normativa reguladora de la organización y el funcionamiento de las actividades y de los programas de educación superior virtual, y segundo, los instrumentos para la evaluación de la calidad y la acreditación de las actividades y de los programas de educación superior virtual. Estos dos aspectos están estrechamente relacionados y uno puede reforzar el otro (Silvio, 2004).

En casi ningún país existe aún un marco legal regulador específico para la educación superior virtual. En algunos países se han establecido normas reguladoras para la educación a distancia que se ha ido realizando con el apoyo de medios tradicionales, impresos y audiovisuales, de comunicación, pero no con medios informáticos y telemáticos basados en la comunicación mediante el ordenador. Esta modalidad educativa es todavía muy reciente y su desarrollo ha sido más el producto de la espontaneidad y de iniciativas relativamente aisladas de innovadores en este campo que de una planificación sistemática. Algunas universidades que practican esta modalidad en ciertos programas educativos han establecido sus propias normas reguladoras, las cuales, ante la ausencia de un marco regulador específico de la educación virtual, intentan complementar la regulación general de la educación superior, por la cual se rigen todas las modalidades educativas. Es posible que, a medida que se vaya generalizando la EVAD, ese marco vaya surgiendo y articulándose con la enseñanza no virtual y presencial, siempre que se den ciertas condiciones adecuadas para dicha generalización y articulación. La tendencia observada es hacia un desarrollo progresivo de ese marco partiendo de la legislación vigente sobre la educación superior.

En relación con los instrumentos de evaluación y acreditación de la educación superior virtual, puede decirse lo mismo que en cuanto al marco legal regulador: no existen normas precisas y específicas. En realidad, la evaluación y la acreditación de la educación superior en general son fenómenos relativamente muy recientes en América Latina y en el Caribe; puede decirse que apenas se está descubriendo este instrumento. Los países de la región comenzaron, en la última década del siglo XX, a establecer sus sistemas nacionales de evaluación y de acreditación de la educación superior y, si bien representan un avance muy importante en esta zona, aún no han funcionado de una manera sistemática y fluida, salvo en algunos países. En esos sistemas, en los pocos países donde la evaluación y la acreditación de la educación superior han empezado a funcionar, no se contemplan indi-

cadore, normas y criterios de evaluación y de acreditación específicos para la educación superior virtual.

En algunas universidades se utilizan criterios, normas e indicadores propios para evaluar y acreditar los programas de educación virtual ofrecidos por diversas unidades de esas universidades, pero son normas válidas solamente en el ámbito organizacional de la universidad que las genera y aplica. Aquí, nuevamente, es posible que se desarrollen instrumentos de evaluación y de acreditación cuando la educación virtual se convierta en una parte significativa de la estructura y del funcionamiento de la educación superior. Sin embargo, la tendencia que se aprecia en todos los países es hacia una estructuración de sistemas de evaluación y acreditación más precisa, lo cual puede favorecer el desarrollo de normas reguladoras de la calidad de la educación virtual y a distancia.

Existe una percepción clara sobre la necesidad de establecer normas reguladoras sobre la calidad de la educación virtual y acerca de que los sistemas de educación superior se doten de los elementos necesarios para realizar una evaluación de los proyectos de educación virtual, con miras a su acreditación. En este sentido, el desarrollo de un marco legal regulador general de la educación virtual y a distancia está estrechamente relacionado con las normas, criterios e indicadores para la evaluación de su calidad y su acreditación. Naturalmente, este desarrollo será posible en la medida en que avance la estructuración y el funcionamiento de los sistemas nacionales de evaluación y acreditación de la educación superior, aún muy recientes en América Latina y el Caribe.

Otra de las recomendaciones en materia de calidad de la educación a distancia consiste en el establecimiento de parámetros mínimos y máximos de calidad en la educación virtual que permitan una gradación para evaluar los programas y las instituciones que los implementan.

Igualmente, en el proyecto del IESALC se evidenció una tendencia muy clara hacia la educación como una

sola, que integra las modalidades virtual y no virtual, presencial y a distancia, en vez de dos entidades distintas, tanto para efectos de su concepción y diseño como para su evaluación y acreditación. En consecuencia, hubo consenso en todos los estudios y seminarios del proyecto en reafirmar que la educación superior es única con matices, metodologías e instrumentos diversos, y que los criterios y estándares de acreditación deben ser comunes más allá de la especificidad de la enseñanza presencia y de la virtual, pero sin dejar de reflejar las características propias de cada una de las variantes y el matiz de la educación.

Una iniciativa muy prometedora, que puede contribuir a llenar muchas carencias en la región, es el proyecto Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación a Distancia en América Latina y el Caribe en marcha desde el año 2003, bajo la coordinación del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y el apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Además, participan varias universidades de la región interamericana y se han ido incorporando progresivamente otras. Entre las universidades que conforman, junto con el CREAD, el núcleo de la gestión del proyecto se hallan la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) de Ecuador, la Universidad Nova Southeastern (NSU), que alberga el CREAD, y la Universidad del Estado de Pennsylvania (PSU), de Estados Unidos, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España y la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD). La UTPL ha asumido la coordinación de la ejecución del proyecto y tiene a su cargo la gestión de un Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación a Distancia en América Latina y el Caribe, por medio del cual se realiza la gestión del proyecto.

El objetivo principal de este proyecto es el desarrollo de las bases de un sistema de estándares de calidad para programas de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe, y la realización de una validación preliminar de dichas bases mediante consultas y pruebas piloto. Los objetivos consecuentes son, en primer lugar, la pro-

moción, por parte de las instituciones de enseñanza superior, de la mejora, el lanzamiento y la administración con éxito de programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información, y en segundo lugar, la contribución a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

El Centro Virtual, gracias a que involucrará al mayor número posible de instituciones latinoamericanas, promoverá el desarrollo y difusión de estándares de calidad propios de América Latina y el Caribe, y culturalmente coherentes, para la evaluación y la producción de los programas postsecundarios de educación a distancia en la región.

En el año 2003 se efectuó una reunión de especialistas en Loja, Ecuador, con el propósito de intercambiar conocimientos sobre los estándares de calidad. Igualmente, se constituyó un equipo para el desarrollo de los instrumentos de comunicación y el diseño de una base de datos que permitirá a los usuarios comparar cualquier estándar propuesto, estudiar la justificación para la inclusión de estándares, y analizarlos organizados de diversas maneras. De esta forma, los líderes educativos de un país o institución podrán indagar cómo los profesores de su país clasifican los estándares incorporados al modelo de evaluación, podrán evaluar comparativamente estos resultados con los producidos por instituciones o profesores de otros países y llevar a cabo varios tipos de contrastes entre las características de sus programas a distancia y los estándares de calidad. Puede encontrarse más información en el portal web de la UTPL ([www.utpl.edu.ec](http://www.utpl.edu.ec)) y en el documento de la memoria del proyecto disponible en versión impresa y electrónica (CREAD / UTPL, 2004) en dicho portal.

En líneas generales, el modelo del CREAD se implementa siguiendo estos pasos:

- Selección de criterios y subcriterios
- Definición de objetivos
- Definición de estándares
- Definición de indicadores

Los criterios seleccionados son los establecidos en los modelos de excelencia, agrupados en procesos facilitadores y en resultados, según se muestran a continuación:

- Procesos facilitadores:
  1. Liderazgo y estilo de gestión
  2. Política y estrategia
  3. Desarrollo de las personas
  4. Recursos y alianzas
  5. Destinatarios y procesos educativos
  
- Resultados:
  6. Resultados de los destinatarios y de los procesos educativos
  7. Resultados del desarrollo de las personas
  8. Resultados de sociedad
  9. Resultados globales

Los criterios agrupados en «Resultados» expresan *qué* se está alcanzando mediante la puesta en práctica de los criterios en torno a «Procesos facilitadores», que indican *cómo* se enfocan diversas actividades relacionadas con la gestión y que contribuyen a la excelencia (CREAD / UTPL, 2004, pág. 93-94).

## EQUIDAD

La equidad es una dimensión muy diferente de la calidad. Se trata en este caso del grado en el cual una oferta educativa a distancia puede ofrecer igualdad de oportunidades de acceso a toda la población demandante.

Existen varios tipos de equidad. En primer lugar se presenta la equidad relacionada con el acceso a la educación sobre la base de su costo, que puede llamarse equidad económica; acceden a la educación los estudiantes que tienen la capacidad financiera para ello. En segundo lugar se encuentra la equidad tecnológica, que consiste en diferencias de posibilidades de acceso según los conocimientos de los demandantes de la tecnología de instrucción utilizada en la educación ofrecida; también

comprende la posibilidad de acceder a la educación según la disponibilidad de medios y equipos informáticos y telemáticos, lo cual está asociado a la capacidad financiera del usuario. Quien no dispone de los medios tecnológicos necesarios para poder estudiar a distancia y por medio de redes telemáticas, en Internet e intranet, no tendrá acceso a este tipo de educación; en este sentido la educación será más o menos equitativa en la medida en que requiera medios y equipos más o menos sofisticados a los que los usuarios puedan acceder. Ésta es la parte mediática de la equidad tecnológica.

Pueden definirse diversos tipos de equidad dependiendo del criterio utilizado para evaluarla. Lo único constante es el concepto de equidad como medida del grado en el cual existen igualdad de oportunidades para acceder a un recurso altamente valorado dentro de un grupo social. Las diferencias en cuanto al acceso de una población determinada a la posesión de ese recurso altamente valorado representa la medida del grado de equidad: mientras menores sean las diferencias entre las personas que componen la población, mayor será la equidad de la distribución de ese recurso entre la población considerada.

Una interpretación más amplia y extendida de la equidad tecnológica es la de la Red de Reforma de la Educación, de Estados Unidos, que acuñó el término *equidad digital* (*digital equity*). La equidad digital es la medida de la magnitud de la llamada brecha digital (*digital divide*) entre individuos, grupos, organizaciones y sociedades. Mientras mayor sea la equidad digital, menor será la brecha digital.

La equidad digital se refiere al acceso a recursos tecnológicos para el aprendizaje para todos los estudiantes. Según la Red de Reforma de la Educación (2005), la equidad digital tiene cinco dimensiones, las cuales han sido seleccionadas como categorías fundamentales por educadores y especialistas que trabajan en este campo, a saber:

- Creación de contenidos: oportunidades para que aprendices y educadores puedan crear su propio contenido.

- Uso efectivo: empleo efectivo de estos recursos tecnológicos por parte de educadores calificados para la enseñanza y el aprendizaje.
- Calidad del contenido: posibilidad y oportunidad de acceso a contenidos digitales de alta calidad.
- Relevancia cultural: acceso a contenidos de alta calidad y relevancia cultural.
- Recursos tecnológicos: acceso a recursos tecnológicos para el aprendizaje (equipos, programas, redes y conectividad).

Mientras mayores y mejores sean las oportunidades para llevar a cabo las cinco dimensiones mencionadas, mayor y mejor será la equidad digital de un programa educativo virtual y a distancia.

Como puede inferirse, la equidad y la calidad aparecen estrechamente relacionadas en el concepto de equidad digital. Esa relación se manifiesta más claramente en la propuesta de Cookson. Según este autor, «... para alcanzar las metas sociales de equidad y acceso, la educación a distancia y abierta tiene que ser de alta calidad» (Cookson, 2002). La calidad se convierte así en un instrumento para alcanzar equidad y acceder en la educación a distancia: a mayor calidad, mayor equidad y acceso.

En otra perspectiva que puede llamarse longitudinal en la dimensión temporal de un sistema educativo a distancia, una oferta educativa será más o menos equitativa según ofrezca oportunidades iguales a los demandantes de educación para acceder a ella, inscribirse y poder transitar por ella. La oferta educativa debe ser tal que minimice las diferencias individuales y no contenga elementos que favorezcan la discriminación y la exclusión debida a factores extraprofesionales. La equidad supone que todos los demandantes que tengan los requisitos de acceso al programa educativo deben poder acceder y permanecer en él si cumplen con su trabajo cabalmente, y no serán excluidos por razones extraeducativas.

En el proyecto de la Unesco ya descrito en la sección anterior, el tema de la equidad de la educación superior vir-

tual y a distancia no se estudió de una manera explícita y sistemática, pero algunos resultados permitieron realizar inferencias a partir de ella. En este sentido, se constató que en América Latina se tiende a promover la incorporación de la educación virtual y a distancia en las prácticas pedagógicas, pero aún sin un claro apoyo de la infraestructura existente y sin resolver el problema del acceso. Igualmente, se evidenció una considerable disparidad entre los países en materia de cobertura demográfica estudiantil. También existen fuertes disparidades internacionales en la disponibilidad de medios tecnológicos y en el acceso a ellos por parte de la población estudiantil; esta diferencia está presente además en el interior de los países de la región, donde se constata la existencia de un sector que puede llamarse moderno y otro relativamente rezagado en materia de acceso a la tecnología educativa digital y sus medios tecnológicos asociados. Estas diferencias se manifiestan entre regiones así como entre grupos y clases sociales de un país (Silvio, 2004).

Sin embargo, la tendencia registrada en casi todos los países indica un crecimiento importante en el futuro a medida que se incremente el acceso a estas tecnologías y sus medios tecnológicos y se promueva una mayor sensibilización hacia el uso de ellas y un cambio en los paradigmas de enseñanza y aprendizaje. Si bien existe conciencia de los obstáculos en la introducción de las nuevas tecnologías digitales, se comprueba también un interés manifiesto por parte de la comunidad académica de la región en llevar a cabo los esfuerzos necesarios para su introducción, uso y generalización. Es de esperar entonces que estos esfuerzos conduzcan al logro de una mayor equidad en el acceso a la educación virtual y a distancia, y en el tránsito por medio de su oferta educativa.

Además, en ese proyecto se formularon otras recomendaciones relevantes para la equidad, como:

- la socialización de la tecnología aplicada a la educación a efectos de reducir costos que permitan trasladar esos beneficios al estudiante como sujeto activo del proceso educativo;

- la evaluación permanente de la contribución de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) en los procesos académicos con vista a la democratización del conocimiento;
- la necesidad de promover un incremento de los niveles de conexión mediante el desarrollo de la infraestructura técnica y un esquema de tarifas de comunicación especiales para el sector educativo.

## PERTINENCIA

La pertinencia es una dimensión muy distinta a las anteriores. Consiste en la adecuación de la educación al contexto social en el cual se desempeña la persona, en el ámbito grupal, organizacional, comunitario y social.

Puede distinguirse la pertinencia externa de la pertinencia interna: la primera se refiere al grado de adecuación de los contenidos adquiridos a las necesidades de desempeño en la sociedad de los demandantes; la segunda describe la adecuación interdependiente entre los componentes de un sistema de enseñanza y aprendizaje virtual y a distancia. Por ejemplo, los medios de instrucción elegidos para impartir la educación deben ser pertinentes con el contenido, con los conocimientos que quiere transmitirse y los objetivos anhelados. Existe una matriz de interrelaciones entre estos componentes y hay que asegurar su pertinencia y compatibilidad mutua si se desea contribuir a la calidad de todo el sistema.

La pertinencia ha sido objeto de muchas consideraciones y análisis, y aparece con mucha frecuencia asociada a la calidad de la educación virtual y a distancia. La pertinencia o relevancia de la educación ha sido objeto de numerosos estudios, que resaltan la necesidad y conveniencia de incrementar dicha pertinencia en relación con las necesidades de la economía y la sociedad en general, y con respecto a las necesidades y aspiraciones de los aprendices como beneficiarios directos y últimos de las acciones educativas. De acuerdo con la Unesco, la comunidad académica mundial estima que la educación

superior debe ser altamente pertinente y relevante, desde todo punto de vista, si desea ser un factor proactivo generador de cambios en la sociedad y en la calidad de vida (Unesco, 1998). Sin embargo, la pertinencia en el marco de la educación virtual y a distancia se ha estudiado poco, como una dimensión aparte y separada de la calidad. Cabe preguntarse si la educación virtual y a distancia tiene características y condiciones de pertinencia y relevancia específicas, típicas de su naturaleza. ¿Puede lograrse más y mejor pertinencia en la educación mediante la modalidad virtual y a distancia en comparación con la educación no virtual y presencial? En el futuro, al igual que se está realizando con la calidad y la equidad, hay que aportar respuestas. La pertinencia y la relevancia de la educación tradicional, no virtual y presencial, han sido objeto de numerosas reflexiones, investigaciones y propuestas pero, lamentablemente, hasta donde llegan mis conocimientos, he constatado una notoria escasez de tales reflexiones, investigaciones y propuestas estructuradas y sistemáticas sobre la educación virtual y a distancia. Ésta es un área de investigación que amerita que se desarrolle en el futuro.

## INTEGRACIÓN ENTRE CALIDAD, EQUIDAD Y PERTINENCIA

La integración entre calidad, equidad y pertinencia forma parte de las aspiraciones importantes de la comunidad académica vinculada a la educación virtual y a distancia. En esta dirección, una de las recomendaciones más importantes del proyecto de la Unesco ya mencionado es coadyuvar el impulso y la consolidación de la educación virtual, apoyar la modernización de la educación superior, promoviendo cambios de los paradigmas de pensamiento y acción que garanticen un mayor y mejor acceso al conocimiento, así como una mayor y mejor cobertura, alta calidad y pertinencia social, con la valorización del potencial que las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones tienen para la educación (Silvio, 2004). En esta declaración se expresa claramente la aspiración de la comunidad académica

mica respecto a la integración de la calidad, equidad y pertinencia de la educación virtual y a distancia.

No conozco ningún sistema de evaluación y acreditación de programas y sistemas de educación virtual y a distancia que comprenda de manera integrada la calidad, la equidad y la pertinencia. Sin embargo, la propuesta de Peter Cookson (2002) y el sistema de estándares y criterios de calidad del CREAD (CREAD / UTPL, 2004) constituyen pasos importantes hacia ese objetivo, muy complejo y difícil de alcanzar pero muy deseable. Cookson no se propuso realizar un modelo integrado de evaluación de la educación a distancia, que englobase calidad, equidad y pertinencia; su objetivo principal era contribuir al incremento y a la mejora del acceso y la equidad por medio de la calidad. Pero su planteamiento contiene suficientes elementos para considerarlo como un esfuerzo para realizar tal evaluación tridimensional integrada. Lo mismo puede decirse del modelo del CREAD, el cual, a diferencia del de Cookson, es un modelo formal estructurado y sistemático para la evaluación y acreditación de la educación virtual y a distancia, Pero en el conjunto articulado de estándares y criterios se encuentra el embrión a partir del cual puede llegarse a una concepción y a una práctica evaluadora y acreditativa integradas.

La calidad, la equidad y la pertinencia son tres dimensiones de la educación que no siempre se desarrollan al mismo nivel, de igual manera ni en la misma proporción. A veces se encuentra una oferta educativa de muy buena calidad pero muy costosa para algunos o con requerimientos de conocimientos tecnológicos relativamente inaccesibles para una parte importante de la población, que no dispone del dinero para pagar la educación o de los conocimientos y equipos tecnológicos para acceder a ella. Igualmente, pueden existir casos en los cuales esta educación de alta calidad resulta inadecuada en relación con el contexto laboral o socioeconómico en el cual se desempeñarán los estudiantes; en esta situación, tenemos alta calidad pero con baja equidad y baja pertinencia social. En otras ocasiones, puede encontrarse una educación de muy baja calidad,

muy equitativa y poco pertinente. Existen diversos tipos de situaciones derivadas de las relaciones que se establecen entre estas tres variables, que pueden tomar diversos valores y relacionarse de distinta manera, lo cual puede representarse mediante una relación tridimensional, como el cubo de la figura 1. Cada una de las celdas del cubo representa una situación particular de varias situaciones posibles, derivadas de la combinación y de la síntesis de los valores de calidad, equidad y pertinencia de la educación virtual y a distancia.

Se han efectuado menos estudios sobre la pertinencia y la equidad que sobre la calidad, y mucho menos se han explorado de manera sistemática la contribución de la equidad y la pertinencia a la calidad y las relaciones entre estas dimensiones. Se necesita desarrollar indicadores y criterios que permitan evaluar el grado de calidad, equidad y pertinencia de un sistema de educación a distancia y virtual, y la manera como estas dimensiones se refuerzan mutuamente de manera sinérgica.

Es deseable complementar los sistemas de criterios e indicadores que ya existen y otros en proceso de desarrollo para evaluar la calidad y acreditarla, con criterios e indicadores para estimar el grado de equidad y el grado de pertinencia de los programas de educación virtual y a

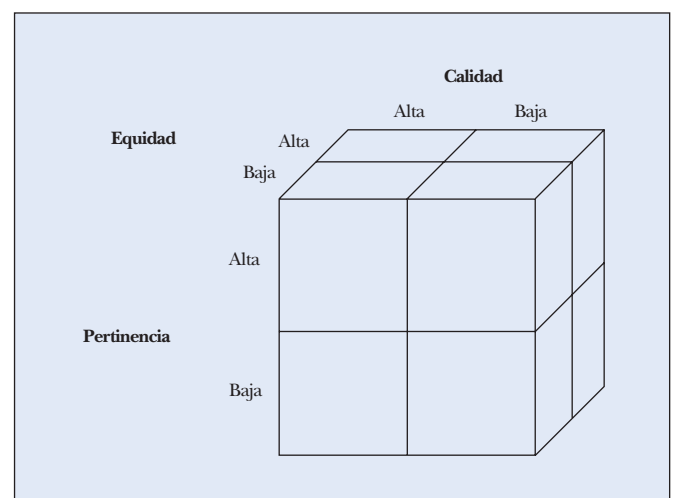


FIGURA 1. Relación tridimensional de las tres variables.

distancia. Un sistema de esta naturaleza reviste una gran complejidad, pero puede desarrollarse y perfeccionarse progresivamente y es un valioso instrumento de gestión multidimensional de la educación virtual y a distancia.

El significado de la calidad varía según los objetivos planteados: la educación virtual y a distancia puede ser muy buena para ciertos objetivos de calidad, equidad y pertinencia pero no para otros. Toda situación educativa en los continuos virtual-no virtual y presencial-a distancia presenta una combinación particular de factores de calidad, equidad y pertinencia de la educación.

Sobre la base de lo anterior, los indicadores de calidad, equidad y pertinencia deben adaptarse a las situaciones pedagógicas particulares pero procurando que la educación en las diversas situaciones sea equivalente en dichos indicadores. Son diferentes formas de combinar la educación virtual y no virtual y la presencial y a distancia, pero con la misma calidad, equidad y pertinencia.

Finalmente, existen dos principios que deben guiar una concepción y evaluación integrada: la articulación de modalidades educativas y la equivalencia de experiencias de aprendizaje. Con respecto a la articulación, es deseable desterrar del público la idea según la cual la educación virtual y a distancia sustituye, duplica o sirve sólo de instrumento auxiliar a la educación presencial y no virtual; al contrario, lo virtual y distante debe articularse con lo no virtual y presencial, en diversos grados y tipos de educación, en el marco de una concepción uni-

taria de la educación. La educación es una sola y adopta diferentes formas para adaptarla a diversos públicos con distintas necesidades. En este contexto, la educación adoptará diversas formas y matices. Debe ser la misma educación la que se adapta a distintas situaciones y necesidades, y no dos modalidades educativas separadas, como hasta ahora se ha concebido. La articulación y no la sustitución, la duplicación y la instrumentalización debe ser el principio estructurador y dinamizador de la educación (Silvio, 2000 y 2004a).

Estrechamente relacionado con la articulación se encuentra el concepto de equivalencia. Dos o más ofertas y experiencias de aprendizaje pueden ser muy diferentes en cuanto a la forma y a la variante de articulación entre la educación presencial y no virtual y la educación virtual y a distancia, y la metodología de enseñanza y aprendizaje, pero equivalentes con respecto a su calidad, equidad y pertinencia. La variación obedece a requerimientos para adaptarse a las necesidades y aspiraciones de distintos públicos, pero el resultado será el mismo en materia de calidad, equidad y pertinencia de la oferta educativa. La educación articulada debe ser lo suficientemente flexible para producir esos resultados equivalentes valiéndose de distintos medios de instrucción y diversas estrategias de enseñanza y aprendizaje, tratando siempre de lograr el «mejor de ambos mundos» (Schlosser *et al.*, 1999). Articulación y equivalencia deben considerarse como elementos integradores de una evaluación integrada de la educación, que comprenda la calidad, la equidad y la pertinencia.

## BIBLIOGRAFÍA

BARBERÀ, Elena; BADIA, Antoni; MOMINÓ, Josep (2002). *Enseñar y aprender a distancia: ¿es posible?* UOC. <[www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0105018/ensapren.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0105018/ensapren.html)>

COOKSON, Peter (2002). «Acceso y equidad en la educación a distancia: investigación, desarrollo y criterios de calidad». *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Vol. 4, n.º 2. [Fecha de consulta: 19 de mayo de 2005]. <<http://redie.uabc.mx/vol4no2/contenido-cookson.pdf>>

CREAD / UTPL (2004). *Memorias del proyecto Estándares de Calidad de la Educación a Distancia en América Latina y el Caribe*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

DUART, Josep; MARTÍNEZ, María Jesús (2002). *Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje*. UOC. <[www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html)>

HOPE, Andrea (2001). «Quality assurance». En: Glen FARRELL. *The changing faces of virtual education*. The Commonwealth of Learning. <[www.col.org/virtualed/](http://www.col.org/virtualed/)>

IESALC-UNESCO / ANUIES (2004). *La educación superior virtual en América Latina y el Caribe*. México: IESALC-Unesco / ANUIES.

MIDDLEHURST, Robin (2001). «Quality assurance and accreditation for virtual education: a discussion of models and needs». En: *Global Forum on Quality Assurance, Accreditation and the Recognition of Qualifications in Higher Education. Unesco. Studying Abroad Programme. Experts Meeting* (10-11 de septiembre de 2001: París). <[www.unesco.org/education/studyingabroad/highlights/global\\_forum/presentations/middlehurst.doc](http://www.unesco.org/education/studyingabroad/highlights/global_forum/presentations/middlehurst.doc)>

PREAU (2002). *Quelle modèle de qualité pour la e-formation?: les normes qualités existantes répondent-elles aux besoins des acteurs de le e-formation?* París. <[www.preau.ccip.fr](http://www.preau.ccip.fr)>

RED DE REFORMA DE LA EDUCACIÓN (2005). *Digital equity tool kit: the five dimensions of digital equity*. [Fecha de consulta: 19 de mayo de 2005]. <<http://digitalequity.edreform.net/>>

ROGERS, Everett (2003). *Diffusion of innovations*. Nueva York: Free Press. 5.ª ed.

SANGRÀ, Albert (2002). *La calidad en las experiencias virtuales de educación superior*. UOC. <[www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html)>

SCHLOSSER, Charles A.; BURMEISTER, Marsha (1999). «Best of both worlds: the NOVA Southeastern University IT-DE model of distance education». *Tech Trends*. Vol. 43, n.º 5, pág. 45-48.

SILVIO, José (2000). *La virtualización de la Universidad: ¿cómo podemos transformar la educación superior con la tecnología?* Caracas: IESALC-Unesco.

SILVIO, José (2004). «Tendencias y problemas en la educación superior virtual en América Latina y el Caribe». En: IESALC-Unesco / ANUIES. *La educación superior virtual en América Latina y el Caribe*. México: IESALC-Unesco / ANUIES.

SILVIO, José (2004a). «Hacia la articulación del aprendizaje virtual y no virtual». En: *Memorias del II Congreso de Docencia Universitaria e Innovación (CIDUI)* (Gerona: 1-3 de julio de 2004).

UNESCO (1998). «Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI». En: *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La Educación Superior en el Siglo XXI*. París.

**Para citar este documento, puedes utilizar la siguiente referencia:**

SILVIO, José (2006). «Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia». *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)* [artículo en línea]. Vol. 3, n.º 1. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. <<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.pdf>>  
ISSN 1698-580X



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 2.5 de Creative Commons. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente siempre que especifique su autor y el nombre de esta publicación, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*; no la utilice para fines comerciales; y no haga con ella obra derivada. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.es>>



## José Silvio

Profesor de la Universidad Nova Southeastern de Estados Unidos

[jfsilvio@yahoo.com](mailto:jfsilvio@yahoo.com); [jsilvio@nova.edu](mailto:jsilvio@nova.edu)

Licenciado en Sociología por la Universidad Central de Venezuela; diploma de especialista en Planificación de la Educación en el Instituto Internacional de Planificación de la Educación (IIPE) de la Unesco en París; doctorado en Ciencias de la Educación en la Universidad de París; curso de Informática y estadística en las ciencias sociales en esa universidad, y pasantía en Telemática académica en la Universidad de Quebec en Montreal.

Es profesor de la NSU, en el doctorado de Tecnología Instruccional y Educación a Distancia, y profesor del posgrado en Educación a distancia en la Universidad Tecnológica Metropolitana Virtual (Santiago de Chile); fue funcionario profesional internacional de la Unesco.

Recientemente ocupó el cargo de coordinador del programa del IESALC, con sede en Caracas (Venezuela), y antes trabajó en el IIPE en la Unesco en París. Fue profesor de la Universidad Central de Venezuela.

Ha sido editor de tres obras y autor individual de un libro sobre la informática y la telemática en la educación superior. También ha publicado diversos artículos en revistas científicas y ha participado en conferencias internacionales.