

# Revista Electrónica de Investigación Educativa

Vol. 4, No. 2, 2002

## Acceso y equidad en la educación a distancia: investigación, desarrollo y criterios de calidad

### Access and Equity in Distance Education: Research and Development, and Quality Concerns

Peter S. Cookson

[pcookson@UPEACE.ORG](mailto:pcookson@UPEACE.ORG)

Centro de Tecnologías para la  
Educación y la Información  
Universidad para la Paz

P.O. Box 138-6100  
Ciudad Colón, San José, Costa Rica

Conferencia presentada en la XV Annual  
Conference of the Asian Association of Open Universities  
Evento organizado por Indira Gandhi National Open University<sup>1</sup>  
Nueva Delhi, India, 21-23 de febrero de 2002

#### Resumen

La esencia de la educación a distancia y también de la educación abierta es que brinden las oportunidades de aprendizaje a toda persona que carece de facilidades y credenciales de educación, sin importar su falta de educación previa o estatus económico o social, o la ubicación de su residencia. Uno de los retos de este tipo de la educación ha sido el convencer a las demás instituciones de la sociedad que su calidad es equivalente a la educación impartida por instituciones tradicionales que proporcionan la educación en ambientes presenciales. El supuesto que se plantea en este artículo es que para alcanzar las metas sociales de equidad y acceso, la educación a distancia y abierta tiene que ser de alta calidad. Este artículo 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 criterio, se presentan una serie de preguntas que una institución puede hacerse a fin de evaluar su grado de calidad. La contribución a la calidad de dos tipos de investigación, la investigación

institucional y la investigación crítica de la misión de la institución, también se describe en términos de la experiencia de una universidad abierta canadiense.

*Palabras clave:* Educación a distancia y abierta, calidad, acceso, equidad.

## **Abstract**

The essence of distance education, and also of open education, is to provide opportunities for learning to everyone who lacks educational possibilities or credentials, without regarding the absence of previous education, social or economic status, or the location of residence. One of the challenges of this type of education has been to convince the other societal institutions that its quality is equivalent to the education imparted by traditional institutions that provide education in face-to-face settings. The assumption of this article is that to reach the social goals of equity and access, open and distance education must be of high quality. This article presents four criteria of quality that may be applied to open and distance education to measure and demonstrate excellence: effort, performance, adequacy, efficiency and process. For each criterion there is a series of questions that an institution can ask to evaluate its degree of quality. The contribution to quality of two types of research, institutional research and mission-critical research, is also described in terms of the experience of a Canadian open university.

*Key words:* Open and distance education, quality, access, equity.

## **Introducción**

Hace mucho tiempo, después de volver de mi misión de dos años en Latinoamérica al servicio de mi Iglesia, decidí emprender una carrera que me prepararía para trabajar con los pobres. Creí que con mi formación en sociología estaría suficientemente preparado, pero no tuve razón. Por lo tanto, al obtener mi maestría en sociología decidí encauzar mis estudios hacia una disciplina más aplicada, como la educación continua y permanente. Más que contribuir a la acumulación del conocimiento humano, mi meta personal fue involucrarme en los procesos educativos para mejorar la calidad de vida de los adultos socioeconómicamente desfavorecidos. Sin embargo, cuando se me otorgó el grado de doctor había sido completamente formado como investigador y profesor universitario, no como organizador comunitario preparado para trabajar con las comunidades de base. Todavía, a pesar de haber transcurrido muchos años, mantengo mi compromiso de aplicar todo el conocimiento que adquiera para mejorar la calidad de vida de las personas, las familias y las comunidades desfavorecidas.

Por estas razones, el año pasado, sentí una gran emoción al tener la oportunidad de trabajar con la Universidad Abierta de Sri Lanka. Mi tarea en el proyecto fue identificar áreas que necesitaban ser mejoradas, con el fin de aumentar el acceso –un acceso equitativo– a la educación abierta y a distancia para personas desatendidas por el sistema de educación superior.

El propósito de esta conferencia es estimular más la reflexión y la discusión del tema de la calidad en la educación abierta y a distancia. Durante los últimos 15 años que he trabajado como investigador, profesor, instructor y estudiante del aprendizaje abierto y a distancia he tenido la oportunidad de observar programas de educación continua y a distancia en instituciones de educación superior en Sudán, Latinoamérica, Estados Unidos, Canadá y Sri Lanka. En la institución donde trabajé anteriormente, la Universidad de Athabasca –la Universidad Abierta en Canadá– enseñé el curso “Asuntos internacionales del aprendizaje abierto y a distancia”. Una de las premisas explícitas de este curso es que las prácticas de la educación a distancia que surgen en un país, por muchas razones, no producirán necesariamente los mismos resultados en otros contextos nacionales y culturales. A pesar de esta premisa, mi supuesto es que si nos enfocamos en los principios que subyacen en prácticas específicas, las innovaciones que se originen en un contexto nacional y cultural determinado probablemente puedan adaptarse a otros contextos nacionales y culturales.

Por lo tanto, la tesis principal de este artículo es: Si las instituciones de educación abierta y a distancia van a aumentar el acceso y la equidad, serán eficaces sólo en la medida en que pongan en práctica un compromiso genuino con la calidad. Tal cometido se forjará y se reforzará mediante un programa concertado de investigación.

Esta conferencia se organiza alrededor de cuatro interrogantes: (1) ¿En qué consiste la calidad en la educación abierta y a distancia? (2) ¿Cómo evaluamos la calidad en la educación abierta y a distancia? (3) ¿Cómo pueden contribuir la investigación institucional y la investigación crítica de la misión a la calidad en la educación abierta y a distancia? y (4) ¿Cómo pueden las instituciones de educación abierta y a distancia articular la investigación institucional junto con la investigación crítica de la misión con el fin de mejorar la calidad?

### **¿En qué consiste la calidad en la educación abierta y a distancia?**

Al tratar el concepto de calidad en la educación abierta y a distancia, ¿a qué nos referimos? En India, se ha investigado y estudiado mucho esta cuestión (Rao, Srinivasacharyulu y Mohanraj, 1995; Panda, 1999). En 1994, la Universidad Abierta Dr. B. R. Ambedkar, la primera de las universidades abiertas de India, convocó al seminario nacional “Seguridad de calidad en la educación a distancia”. En su conferencia magistral, el profesor Prakash M. Deshpande, director del Consejo de la Educación a Distancia de la Universidad Abierta Nacional Indira Gandhi, repasó diferentes definiciones de calidad. Citó al entonces primer ministro de India, el honorable Sr. P. V. Narasimha Rao, quien había aconsejado a las universidades “no estén contentos con nada” de lo que ya han hecho; continúen esforzándose por lograr la excelencia. El profesor Deshpande finalizó su discurso con esta incisiva declaración: “Cuando hablamos de calidad, inevitablemente hablamos de excelencia” (1995, p. 18).

La excelencia puede definirse como el estado de ser bueno o superior de acuerdo con ciertas normas. En el campo de la educación abierta y a distancia los estándares pueden ser establecidos por instituciones, asociaciones o agencias. En la educación superior en general, el concepto de la calidad se refiere a:

La atención a los clientes, la coherencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje, y la capacidad de respuesta de las necesidades siempre cambiantes de los clientes. En las universidades, las expectativas de la calidad, el enfoque en la responsabilidad pública, el aprendizaje de los estudiantes, la productividad y la actuación de los académicos, la efectividad de los programas y la evaluación institucional (Peterson y Dill, 1997; Gumport y Sporn, 1999, p. 112).

### **¿Cómo evaluamos la calidad en la educación abierta y a distancia?**

En su reciente libro, *Open and distance learning in the developing world [Educación abierta y a distancia en el mundo en vías de desarrollo]*, Hilary Perraton (2000) destaca, de forma categórica, los factores asociados con el éxito y el fracaso. Su capítulo final repasa la legitimidad del campo a la luz de cinco criterios derivados del modelo de evaluación: el esfuerzo, la actuación, la capacidad, la eficiencia y el proceso. De igual modo, éstos pueden servir como criterios de calidad en la educación abierta y a distancia. Consideremos estos cinco conceptos.

#### **a) Esfuerzo**

El primer criterio, el esfuerzo, se refiere a las actividades que llevan a cabo las instituciones de educación abierta y a distancia. Según Perraton (2000, p. 192), es el criterio más fácilmente estudiado. Los indicadores del esfuerzo incluyen la cantidad de títulos, diplomas, certificados; los cursos diseñados, elaborados e impartidos; el número de solicitudes, inscripciones, admisiones, exámenes, así como las credenciales otorgadas. El incremento en estas cantidades requiere de mayor capacidad para responder a las necesidades de los estudiantes. Tales indicadores pueden ser tabulados y resumidos; los resultados, en distintos momentos, pueden compararse y las inferencias obtenerse de su significado. Estos son los indicadores comúnmente pedidos y entregados a las agencias gubernamentales, ya que permiten comparaciones entre instituciones de educación abierta y a distancia, y las universidades convencionales. Los informes de esfuerzo suelen favorecer más a las instituciones de educación abierta y a distancia que a las universidades convencionales.

Algunas interrogantes respecto a este criterio pueden ser:

- ¿Cuánto esfuerzo se hace? ¿Cómo se refleja el esfuerzo en la cantidad de estudiantes que solicitan admisión, se inscriben en los cursos, son admitidos, comienzan a recibir lecciones, se transfieren de instituciones de educación

superior, hacen los exámenes, y completan sus respectivos programas de certificado o diplomado?

- A largo plazo, ¿cuáles son las tendencias que saltan a la vista en los esfuerzos hechos por la institución como un todo y por cada una de las unidades académicas?
- ¿Qué se puede deducir de las tendencias? ¿Cómo se explican éstas?
- ¿Cómo comparar los esfuerzos de la institución y los efectuados por otros establecimientos de educación superior en general y por otras instituciones de educación abierta y a distancia?
- ¿Existen oportunidades frecuentes para que los actores principales en la institución analicen estos indicadores de esfuerzo institucional? ¿Qué seguimiento hay después del análisis?
- ¿Cuál es la responsabilidad de la institución y de sus unidades académicas por sus esfuerzos respectivos?
- ¿Los resultados del esfuerzo de la institución son reportados a los interesados principales internos y externos?
- ¿Corresponden las asignaciones de los recursos internos a los esfuerzos de las diferentes unidades académicas?
- ¿La institución invierte tiempo y recursos para conducir revisiones sistemáticas de las maneras de aumentar el esfuerzo?
- ¿Qué tan representativos son los estudiantes de las áreas geográficas dentro de la zona de servicio de la institución? ¿Hay algunas áreas o categorías de estudiantes sub o sobre representados? Si es así, ¿cuáles son sus implicaciones?

## **b) Desempeño**

El segundo criterio, el desempeño, se refiere a los efectos de las actividades de la institución sobre sus funcionarios. Perraton (2000, p. 193) puntualiza cinco indicadores de cambio en el desempeño de los estudiantes: *cambio en la productividad, modificación en las prácticas de trabajo, logros de aprendizaje, exitosa conclusión de sus estudios y rendimiento en los exámenes*. De acuerdo con Perraton, existen opiniones compartidas respecto a que la educación abierta y a distancia afecta las condiciones del empleo en comparación con la educación presencial convencional. A pesar de que los logros de aprendizaje de los estudiantes que completan sus programas de estudio en educación abierta y a distancia tienden a ser iguales que los obtenidos mediante el aprendizaje presencial, el índice de conclusión de estudios y el desempeño en los exámenes tiende a ser más bajo. La bibliografía señala los factores causantes de la alta deserción que frecuentemente se reporta en la mayoría de los programas de educación abierta y a distancia. Estos incluyen características de los estudiantes y factores circunstanciales e institucionales. Se asume que las intervenciones institucionales pueden mitigar los efectos de tales factores y, así, resultar en niveles superiores de desempeño.

Respecto a los dos primeros indicadores de desempeño relacionados con el empleo es posible argumentar que en la medida en que la institución acepte e incorpore las ideas y sugerencias del sector productivo, en esa misma medida el conocimiento obtenido tendrá relevancia en el contexto actual y futuro de los estudiantes. Al comprender la importancia de lo que aprenden para su trabajo, será más fácil que los estudiantes recuerden y apliquen los conocimientos adquiridos y, así, lleguen a ser más productivos. Pero los docentes que han pasado sus vidas en el mundo académico, sumergidos en sus disciplinas, divorciados de los campos relacionados con la práctica, no pueden pretender supervisar el diseño, desarrollo e instrucción que afectará directamente a sus estudiantes en su desempeño y productividad en el trabajo. Quizá los jefes de departamento, decanos y administradores centrales, que de igual modo pasan su vida entera dentro de la academia, no den mucha importancia a los aportes de los representantes de organizaciones de empleo fuera de la institución. Para fortalecer estos indicadores de desempeño, es esencial que la institución incorpore, a múltiples niveles, los aportes de los sectores económico productivos de la sociedad.

En relación con otros indicadores de desempeño –tales como logros de aprendizaje, exitosa conclusión de estudios y rendimiento en los exámenes– las instituciones de educación abierta y a distancia enfrentan mayores retos que las instituciones convencionales y presenciales. Comprometidos a derribar las barreras para la educación superior, las instituciones de educación abierta y a distancia tienden a admitir a estudiantes carentes de credenciales académicas previas, pero que, de otro modo, serían inadmisibles en otras instituciones. Sin embargo, “el acceso es sólo el primer paso” (Gumport y Sporn, 1999, p. 114) porque una vez que los estudiantes son admitidos necesitan colocarse en un ambiente de aprendizaje que les facilitará su estadía y conclusión de sus programas de estudio. A menos que se tomen las medidas para resolver las deficiencias de aprendizaje de estos estudiantes admitidos, inexorablemente estarán limitados en sus estudios, sus logros de aprendizaje e índice de conclusión de la carrera. De igual modo, como es de prever, los resultados de sus exámenes serán inferiores a los de sus homólogos convencionales.

Resulta necesario realizar un diagnóstico de los estudiantes que entran, a fin de identificar las carencias que de no ser atendidas causarán un aprendizaje deficiente. Programas de asistencia de aprendizaje (lo que la Universidad Abierta del Reino Unido denomina “Cursos de acceso” y la Universidad Abierta de Sri Lanka denomina “Cursos fundamentales”) deben ofrecerse para que los estudiantes de educación abierta y a distancia superen sus deficiencias. Tales programas pueden operar partiendo del principio de maestría en el aprendizaje, el cual se basa en el supuesto de que a cualquier persona que tenga disposición, un grado razonable de inteligencia y se le brinden las oportunidades apropiadas y el tiempo suficiente, puede aprender sobre cualquier cosa. El apoyo para el aprendizaje requerirá de una inversión no sólo en cursos de recuperación, sino también en materiales efectivos para el aprendizaje y una eficaz instrucción por parte de los tutores en función de las necesidades de educación de los

estudiantes. Estos indicadores de desempeño se perfeccionarán cuando las instituciones, aun aquellas que no imponen estándares de admisión, exijan que los estudiantes sean responsables de sus notas. De manera que los estudiantes previamente inscritos demuestren que sus capacidades están al nivel requerido antes de permitirles matricular cursos más avanzados. La política de algunas instituciones de permitir que estudiantes con notas de aprobación tan bajas como 40% pasen a cursos de niveles más avanzados, me parece una práctica irresponsable que condena a los estudiantes a un inevitable fracaso.

Podemos plantear las siguientes preguntas respecto al criterio de desempeño:

- Dentro de los altos mandos de una institución académica, es decir, la administración central, de las facultades y los departamentos, ¿qué prioridad asigna la institución para ofrecer una voz a los representantes del sector productivo económico?
- ¿Es suficiente la cantidad de los representantes para evitar que sus voces sean ahogadas por las de representantes de los sectores económicos no productivos?
- En las fases del diseño, elaboración y entrega de cursos, ¿se compromete la institución a integrar los aportes relevantes de aquellos sectores que probablemente den empleo a los estudiantes?
- ¿Provee la institución oportunidades a fin de que los estudiantes complementen sus estudios con experiencia laboral?
- ¿Existe seguimiento a los estudiantes que completan su programa de estudios para determinar los efectos que su preparación académica tiene sobre el nuevo empleo?
- ¿Los programas de estudio toman en cuenta el contexto laboral donde los estudiantes aplicarán con mayor probabilidad lo que hayan aprendido?
- ¿Qué tan bien dominan los estudiantes el contenido de los cursos?
- ¿Cuáles son los factores personales, circunstanciales e institucionales relacionados con el aprendizaje, el desempeño en las evaluaciones y la conclusión de estudios de los distintos programas de estudio?
- ¿Qué tanto varían los patrones de aprendizaje, los resultados de las evaluaciones y el éxito en completar el programa de estudios, de acuerdo con el tipo de certificación ofrecido por los diferentes departamentos académicos y facultades? ¿Cómo se explica tal variación?
- ¿Cómo varían los patrones de aprendizaje, el desempeño en las evaluaciones y la conclusión de estudios respecto a los estudiantes desfavorecidos?
- ¿Qué sugieren estos patrones de desempeño institucional en cuanto a intervenciones institucionales para mejorar el rendimiento?
- ¿Qué información adicional se necesita antes de instaurar intervenciones institucionales?

### c) Capacidad

El tercer criterio de calidad, *la capacidad*, se refiere a la habilidad de las instituciones de educación abierta y a distancia para satisfacer las necesidades educativas y sociales de sus estudiantes. Todavía no se ha determinado en qué medida los títulos de las instituciones de educación abierta y a distancia permiten que los estudiantes logren ascender en el ámbito social y ocupacional. También se desconoce cómo las instituciones de educación abierta y a distancia compensan la incapacidad o la falta de disposición por parte de las universidades convencionales para satisfacer las demandas educativas de todos los egresados de educación postsecundaria o bachillerato. Perraton (2000, pp. 194-96) señala que parte del problema de la capacidad se debe a que en muchos países las instituciones de educación abierta y a distancia todavía no han logrado el reconocimiento que poseen las instituciones convencionales de educación superior.

Una manera de aumentar la aceptación de las instituciones de educación abierta y a distancia es instar a las entidades reguladoras y aquéllas que formulan las políticas, tales como los ministerios de educación en el ámbito estatal y nacional, para que lideren el proceso de desarrollo de sistemas de acreditación nacional y un programa que garantice la calidad de la educación. Tales métodos incluirían la difusión de cursos en común en todas las instituciones, una distribución generalizada de los cursos por semestres, impartición de cursos similares tras previo acuerdo, respeto de los estándares acordados y normas comunes para aplicar las calificaciones (Tillekeratne, 2001). Una vez instituidas dichas medidas facilitarán la transferencia de créditos y la movilización de los estudiantes de una a otra institución.

Los pasos institucionales para aumentar la *capacidad* pueden incluir la identificación de necesidades sociales, económicas y educativas específicas; los programas educativos deben responder a éstas. Se les puede dar voz a los representantes de los sectores económico productivos y de empleo a escala de gobernabilidad; no para dictar qué y cómo debe enseñarse en los programas, sino más bien, para alentar la integración de los conocimientos teóricos y prácticos relevantes. Los autores de cursos, los tutores y otro personal académico con regularidad buscan interactuar con quienes trabajan en las empresas e industrias, con el fin de comprender cómo responder a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

Algunas interrogantes que se dirigen a este criterio de la *capacidad* incluyen:

- ¿Qué estructuras operativas (foros, práctica profesional, grupos de asesoría, consejos de gobierno, asesores de campo, integrantes externos de equipos de desarrollo curricular, etc.) existen para facilitar el diálogo entre el personal académico y los interesados que están en posición de recomendar cómo responder a las necesidades sociales, económicas y educativas de quienes trabajan en sus respectivos campos de práctica?

- ¿Qué imagen de calidad proyecta la institución al sistema universitario convencional, al gobierno y a los cuerpos reguladores, así como a los prospectos de estudiantes, padres y empleadores?
- ¿Cuánto apoyan los ministerios del estado y otras entidades reguladoras e instituciones de educación superior un esquema de acreditación y seguro de calidad en la educación superior?
- ¿Qué condiciones existen para que el personal académico se involucre con frecuencia en sus campos de práctica?
- ¿Qué ha hecho la institución para documentar las necesidades sociales y educativas de los estudiantes?
- ¿Qué provee la universidad para que los estudiantes, representantes de empresas e industrias, y académicos internos y externos evalúen sus cursos y programas de estudio?
- ¿Qué tan fuerte es el compromiso de la institución para actuar (rediseñar o modificar cursos que ya existen) tomando en cuenta la retroalimentación de los estudiantes?
- ¿Se hacen estudios de seguimiento de los estudiantes que concluyen y los que no concluyen los programas para determinar hasta dónde los programas de estudios responden a sus necesidades?

#### **d) Eficiencia**

El cuarto criterio de calidad, *la eficiencia*, se refiere al costo de la educación abierta y a distancia. Perraton (2000, p. 96) y Hülsmann (1999) distinguen dos tipos de costos: *costo por estudiante* y *costo por estudiante exitoso*. En las instituciones abiertas y a distancia se inscriben grandes cantidades de estudiantes; Daniel (1996) les llama *mega universidades*. En ellas, los costos fijos por estudiante pueden ser extremadamente bajos, pero pueden ser aún menores cuando la interacción es mínima. A pesar de la retórica y creencias comunes, los costos fijos y variables de las sofisticadas aplicaciones educativas pueden ser extremadamente caros (Bacsich, 1999; Milam, 2000). Al reportar sus gastos, las instituciones de educación abierta y a distancia tienden a enfatizar el *costo por estudiante* más que el *costo por estudiante exitoso*, que es usualmente menos atractivo. Perraton (2000, p. 196) reporta que programas de educación abierta y a distancia que son eficientes por el segundo tipo de costo representan más bien la excepción que la regla.

Las estrategias efectivas de captación y retención son imprescindibles cuando se esperan grandes cantidades de estudiantes para emprender y concluir sus programas de educación abierta y a distancia. La mercadotecnia es indispensable para darse a conocer, es decir, para “dar a un producto o servicio un significado que estimularía a los clientes a querer comprarlo porque despierta su sentido de identidad o aspiración de pertenecer a un subgrupo o subcultura” (Latchem y Hanna, 2001, p. 20). Sin embargo, una vez atraídos a participar, los estudiantes deben ser guiados a través de sus programas de estudio. Como lo puntualizan

Rao y Rao “El acceso significa no sólo brindar acceso físico a la tecnología instructiva, sino también a la creación de una multitud de factores de apoyo que contribuyan al uso de esa tecnología instructiva” (1999, p. 24). De manera que la orientación del estudiante, los cursos de recuperación para quienes tienen deficiencias, la imposición de estándares prácticos y realistas de logros académicos y de avance a niveles más altos de estudio, así como otras formas de asistencia efectiva para el aprendizaje de los estudiantes y la enseñanza por tutorías aumentarán las posibilidades de sobrevivencia académica de los estudiantes. Tales prácticas aumentarán los costos por estudiante en la educación abierta y a distancia, pero también reducirán los costos por estudiante exitoso. El reto que enfrentan las instituciones de educación abierta y a distancia es convencer a los interesados internos y externos de que al dar prioridad a las medidas de retención, mientras que se reduce la eficiencia en el corto plazo, se pueden obtener resultados más favorables sobre la inversión a largo plazo.

Algunos cuestionamientos del criterio de *la eficiencia* son:

- ¿Cuál es la importancia otorgada a las dos medidas de la eficiencia: *costo por estudiante* y *costo por estudiante exitoso*?
- Si *costo por estudiante exitoso* fuera la primera prioridad, ¿cómo cambiarían las operaciones administrativas, curriculares, de enseñanza y apoyo estudiantil de la institución?
- ¿Qué estrategias puede emplear la institución para incrementar en los interesados el nivel de aceptación de *costo por estudiante exitoso* como la medida principal de la eficiencia?
- ¿Se consideran responsables las unidades académicas y administrativas por los recursos que reciben?
- ¿Qué tan eficientes son las unidades académicas (programas, departamentos y facultades) dentro de la universidad?
- ¿Cuáles son los efectos de las intervenciones institucionales diseñadas para aumentar la eficiencia institucional desde el punto de vista del *costo por estudiante* y *costo por estudiante exitoso*?
- ¿Qué otros tipos de intervenciones se podrían introducir para aumentar la eficiencia institucional?
- ¿Qué otros cambios en las operaciones de la institución han de hacerse para aumentar la eficiencia institucional?

#### **e) Proceso**

El quinto criterio de calidad, *el proceso*, consiste en una serie de acciones u operaciones conducentes a fines específicos. Respecto a la educación abierta y a distancia, los procesos se vinculan con cada uno de los siguientes cinco subsistemas de educación a distancia:

- *Subsistema de cursos*: creación, producción, distribución y evaluación de la enseñanza.
- *Subsistema de estudiantes*: funciones administrativas de gestión y control del progreso de los estudiantes, tales como inscripción, orientación, asistencia de aprendizaje, asignación de los estudiantes a los cursos, recaudación de las inscripciones, verificación de la entrega de los materiales del curso y comunicación del desempeño esperado.
- *Subsistema regulatorio*: prácticas del personal y unidades académicas y administrativas que toman decisiones con respecto al gobierno, gestión y asignación de recompensas y responsabilidades dentro de la institución.
- *Subsistema de logística*: función de procurar y suplir los recursos requeridos (compra, mantenimiento y personal).
- *Subsistema tecnológico*: infraestructura de la tecnología de información y comunicación (TIC) articulada al diseño y entrega de instrucción.<sup>2</sup>

La experiencia de instituciones en el campo de la educación abierta y a distancia promueve un consenso amplio sobre el proceso correcto en la educación abierta y a distancia. Si bien Perraton (2000, pp. 196-199) afirma que se ha fracasado al aplicar lo conocido, las instituciones comprometidas con la excelencia aportarán estructuras, políticas y procedimientos –mecanismos para asegurar la calidad– que aumentarán la probabilidad de que los procesos y servicios de la educación abierta y a distancia cumplan con los estándares de calidad que requiere cada uno de estos sistemas. Junto con el diseño, la elaboración y la distribución de cursos se recurrirá a los estándares formales de excelencia, a los procesos continuos de evaluación y a los mecanismos de aprobación formales y graduales. La propiedad con que se conduzcan todas las interacciones de la institución –las actividades, la matrícula, las lecciones presenciales, los ejercicios de laboratorio y prácticos, los exámenes y las gestiones para proveer experiencia laboral– con los posibles estudiantes, los actuales y los egresados será revisada con regularidad para asegurar que la prioridad sea el estudiante, más que la institución. Las decisiones administrativas serán tomadas después de consultar a las autoridades institucionales, y conocer la opinión de aquellas personas que serán afectadas. El personal administrativo, académico y general será responsable de su comportamiento basándose en los estándares establecidos y, en consecuencia, será compensado.

Algunas preguntas en relación con el criterio del *proceso* pueden incluir:

- ¿Cómo se difunden los conocimientos, las destrezas y los sentimientos relacionados con la buena práctica en educación abierta y a distancia dentro de la institución?
- ¿Qué condiciones existen para reforzar y avanzar más allá de la capacitación básica del personal en procesos particulares de educación abierta y a distancia?
- ¿Se responsabiliza el personal por el desempeño de su trabajo?

- ¿Las compensaciones al personal (promociones, titularidad, aumento anual de salario) dentro de la institución reflejan los logros demostrados?
- ¿Existe un sistema de información que posibilita el registro, el monitoreo y la proyección de desempeño de individuos y de unidades a todo nivel?
- ¿Existen normas estandarizadas que permiten análisis comparativos entre diferentes unidades y operaciones, dentro de la institución y con otras instituciones?
- Respecto a los cursos, la enseñanza, la administración y los servicios de apoyo:
  - ¿reducen costos?
  - ¿amplían el acceso?
  - ¿logran los estándares más altos de utilidad social y desarrollo intelectual?
  - ¿satisfacen los requerimientos de los clientes?
  - ¿representan el mejor beneficio para los estudiantes, fuerza de trabajo y economía? (Daniel, 1999, p. 8)
- Si se ofrecen los programas internacionalmente:
  - ¿tienen relevancia cultural?
  - ¿cómo es la calidad de las colaboraciones y sistemas de apoyo locales?
  - ¿cómo son percibidos los egresados en el país anfitrión?

Estos cinco criterios –el esfuerzo, el desempeño, la capacidad, la eficiencia y el proceso– proveen focos de interés para lo que Paulo Freire refiere como *praxis*: un proceso recíproco de análisis y aplicación dirigido a una mejora integral. Las instituciones de educación abierta y a distancia en los países en vía de desarrollo a menudo se encuentran obstaculizados por barreras tales como las restricciones financieras y presupuestos mínimos, variados climas políticos, personal con exceso de funciones, talentos agotados, infraestructura deteriorada y falta de experiencia (Kells, 1995, p. 168) –condiciones que son endémicas en muchas sociedades–. Sin embargo, al buscar las maneras de cómo vencer estas barreras, las instituciones comprometidas con el mejoramiento continuo de calidad activamente aumentarán su esfuerzo, maximizarán el desempeño de los estudiantes, aumentarán la capacidad de respuesta a las necesidades identificadas de los alumnos, impulsarán la eficiencia a fin de reducir los costos por estudiante y por estudiante exitoso y continuamente elevarán el nivel de los procesos de sus operaciones. Tales organizaciones harán un esfuerzo concertado para promover las estructuras, los procesos y una cultura institucional que desemboque en la aceptación de una misión social comprometida a “proveer estructuras, procesos y servicios que asistan (...) a la mayoría de los estudiantes, a pesar de su edad, género, estatus económico, ubicación geográfica, situación laboral y educación, al ofrecer oportunidades y apoyo (...) para tener éxito en los estudios universitarios” (Paul, 1993, p. 116).

En otras palabras, el acceso equitativo para estudiantes desfavorecidos será una de las prioridades institucionales. Entre las personas acogidos por tales

instituciones se incluyen aquellas que egresan de bachillerato –y que generalmente no son candidatos a ser admitidos en las instituciones de educación superior– trabajadores cuyas circunstancias no les permiten asistir tiempo completo a las universidades convencionales, personas con impedimentos físicos, habitantes de las zonas rurales distantes a las instituciones urbanas, madres que atienden a sus hijos en el hogar, integrantes de grupos étnicos minoritarios y castas inferiores, y quienes no tienen con qué pagar las altas inscripciones de las instituciones de educación superior. Una institución dedicada a tales mejoras se preocupará no sólo por atender a los estudiantes más desfavorecidos sino, también, de ofrecerles servicios de apoyo para alcanzar el éxito en sus respectivos programas de estudio.

Bajo los mecanismos que aseguran la calidad de una institución habrá prácticas de recolección sistemática de datos, análisis e informes. Estas prácticas nos llevan al tema de las contribuciones que la investigación puede hacer para aumentar la calidad necesaria para mejorar el acceso equitativo.

### **¿Cómo puede contribuir la investigación en la adquisición de un compromiso institucional por la calidad?**

Una vez explicados los cinco criterios para determinar la calidad en la educación abierta y a distancia, dirijamos la atención a cómo la investigación puede contribuir en el proceso de búsqueda de una institución de alta calidad. En esta oportunidad me referiré a dos tipos de investigación: la investigación institucional y la investigación crítica de la misión. Examinemos ambas modalidades y la contribución que cada una ofrece para mejorar la calidad y, a su vez, ampliar el acceso equitativo.

#### **Investigación institucional**

La investigación institucional es aquélla orientada a proveer a diferentes integrantes de una comunidad institucional de información oportuna, precisa y relevante que advierte sobre la toma de decisiones de los administradores acerca del funcionamiento de la institución. Dirigidas por uno o más oficiales de investigación, generalmente, las oficinas de investigación institucional dependen del “acceso confiable a los datos institucionales generados por las actividades rutinarias de la Secretaría de Admisiones” (Office of Institutional Studies, 2002, p. 1). Sin tales datos, no pueden cumplirse los requisitos de informes internos y externos.

Aunque individuos y unidades administrativas de la institución pueden involucrarse, la Oficina de Investigación de la universidad puede servir como el recurso principal para buscar respuestas a preguntas de calidad por cada uno de los cinco criterios discutidos. Ante la falta de datos reveladores, confiables y válidos, una institución puede fácilmente pasar por alto los problemas crónicos y

reducir, en consecuencia, la capacidad de proveer un acceso equitativo. En la Universidad de Athabasca –la Universidad Abierta en Canadá– el papel de la Oficina de Estudios Institucionales se precisa en su declaración de metas:

- Proveer a los integrantes de la comunidad universitaria de información oportuna, precisa y relevante que permita tomar decisiones con fundamento, que resulten en mejoras en todos los aspectos del funcionamiento de la universidad.
- Cumplir con el requisito de producir informes externos para agencias del gobierno y de acreditación.
- Proveer un resumen de datos y asistencia técnica para fundamentar las actividades específicas de planeación y seguro de calidad, inclusive evaluaciones de unidades de servicio y administración.
- Conducir un análisis de los datos existentes para identificar las tendencias y cuestiones relevantes para el planeamiento y administración de la Universidad.
- Respaldar al Consejo Directivo en el monitoreo de la implantación del Plan Estratégico de la Universidad informando sobre las medidas de rendimiento.
- Aprovechar el periodo de matrícula para informar sobre los procesos de planeación y presupuesto.
- Divulgar las medidas y efectividad del enfoque de la Universidad de Athabasca sobre la educación abierta y a distancia. (Office of Institutional Studies, 2002, p. 2).

En la Tabla1 se muestra el cronograma de los reportes dirigidos por la Oficina de Investigación Institucional de la Universidad de Athabasca. Ilustra el aporte que la investigación institucional realiza para el funcionamiento de una institución de educación abierta y a distancia.

Tabla 1. Cronograma de los reportes producidos por la Oficina de Estudios Institucionales de la Universidad de Athabasca (2002)

Tipo de reporte	Nombre	Fecha prevista
Externo	• Inscripción de los estudiantes /Matrícula de los programas	Anual, diciembre/junio
	• Detección de formularios duplicados	Anual, mitad de octubre
	• Reporte de traspaso de créditos	Anual, final de octubre
	• Indicadores de rendimiento clave	Anual, noviembre
	• Estadísticas de Canadá	En espera de decisión provincial
	• Sondeos sobre indicadores clave de desempeño	En alternancia graduados/graduandos
Interno	• Servicio de bienestar académico	Anual
	• Encuesta sobre el ambiente laboral	Anual (en alternancia tutor/personal)
	• Perfil del estudiante	Bianual
	• Indicadores de rendimiento	Anual
Servicios Estudiantiles	• Registro	Marzo-2002
	• Orientación/asesoría	Octubre-2002
	• Capacitación para Centro de Cómputo	Marzo-2002
	• Biblioteca	Junio-2003
	• Oficina de ayuda del Centro de Cómputo (para personal y estudiantes)	Octubre-2003
	• Servicios del Centro de Educación	Octubre-2003
Demográfico	• Registro	Marzo-2004
	• Asesoría	Octubre-2004
	• Estudio de Deserción	2002
	• Perfil de estudiante internacional	2002
	• Perfil de estudiante visitante	2002
	• Perfil de la equidad del personal	2003
• Perfil de estudiante graduado	2003	
• Estudiantes indígenas	2004	
• Estudiantes discapacitados	2004	

En resumen, este tipo de investigación brinda el conocimiento institucional necesario para informar sobre decisiones que pueden influir el mantenimiento y mejoramiento de la calidad, que es esencial si la institución desea cumplir su misión social de apertura para los miembros y grupos de la sociedad cuyas oportunidades educativas, en otras circunstancias, serían mínimas o nulas.

### Investigación crítica de la misión

Además de la investigación institucional, mi universidad apoya otro tipo de trabajo que denominamos *investigación crítica de la misión*. Esta modalidad se conoce en

otras partes como *investigación-acción*. En relación con la educación a distancia, el concepto puede definirse así:

La investigación-acción en educación a distancia consta de la investigación cuyo enfoque es la actividad de la enseñanza o el aprendizaje. Los resultados de tal investigación son analizados y tal reflexión puede instar cambios en la manera de proceder, la adición o sustracción de varios elementos. Los elementos pueden referirse a una práctica, una política, un curso, un programa o un sistema. Lo ideal será un proceso cíclico en el sentido de que la investigación que sigue la actividad es, a su vez, seguida por más actividad y más investigación.

En la Universidad de Athabasca, la investigación crítica de la misión se define como una investigación que analiza la tecnología y la pedagogía en la educación a distancia, investiga los métodos de enseñanza abierta y a distancia, y realiza estudios comparativos. Cada año, la Universidad brinda un modesto apoyo financiero para dos tipos de proyectos de investigación: uno para su personal académico y otro para estudiantes de posgrado. Ambos ofrecen una subvención para realizar estudios a pequeña escala, de los cuales pueden surgir recomendaciones para mejoras cualitativas en algunos aspectos de los productos y servicios universitarios. Dicha investigación puede complementar la investigación institucional comunicando decisiones y, al mismo tiempo, incrementar la motivación del personal para concebir mejoras en las estrategias de educación abierta y a distancia. Éstas tendrán implicaciones positivas para aumentar el acceso y la equidad. Las actividades de los académicos y estudiantes, enfocadas a optimizar el funcionamiento de la Universidad, contribuyen a desarrollar una cultura institucional de mejoras cualitativas e investigativas.

A continuación ofrezco una lista de estudios de la investigación crítica de la misión dirigidos por académicos de la Universidad de Athabasca:

- Ilustración gráfica del proceso de aprendizaje a distancia.
- Análisis del comportamiento de conferencias asincrónicas por computadora en cursos de posgrado.
- Identificación de capacidades necesarias para ser moderador de conferencias por computadora.
- Aspectos de salud en la interacción computadora-hombre.
- Una propuesta para evaluar la relativa eficiencia de contabilizar 253 materiales colocados en la pantalla y distribuidos en material impreso.
- Administración de la interacción de los estudiantes y diseño organizacional.
- Tiempo de reflexión: Una exploración de las bases temporales sobre la teoría de la riqueza de los medios de comunicación (para investigar sobre el surgimiento de una comunicación enriquecedora durante la interacción de aprendizaje que ocurre a través de tres medios: presencial, video conferencias y asincrónico en línea).
- Estudiantes discapacitados: sus éxitos y experiencias en las clases de la Universidad de Athabasca.
- Aspectos psicológicos y sociales en la interacción humano-computadora.

### **¿Cómo pueden las instituciones de educación abierta y a distancia articular la investigación institucional con la investigación crítica de la misión, a fin de mejorar la calidad?**

La investigación crítica de la misión y la investigación la institucional pueden contribuir al mejoramiento cualitativo del esfuerzo, el funcionamiento, la aceptabilidad, la eficiencia y el proceso global dentro de la educación abierta y a distancia. Me convencí de esto el año pasado al tener la oportunidad de analizar minuciosamente el funcionamiento de la Universidad Abierta de Sri Lanka (OUSL, por sus siglas en inglés). Revisé reportes institucionales, realicé varias entrevistas y estudios con administradores, académicos, otros miembros del personal y estudiantes. La recopilación de la información reveló claramente que la puesta en práctica de actividades institucionales daría como resultado mejoras significativas en la calidad de las operaciones. Con estas mejoras aumentaría la capacidad de la Universidad, no sólo para incrementar el acceso sino, también, para mantener el número de los estudiantes que admite y acrecentar la tasa de conclusión de estudios en todas las facultades. Para exponer los resultados de mi investigación, diseñé un organigrama con todos los factores institucionales que contribuyen a la deserción estudiantil, en la OUSL.

Rediseñé el organigrama para centrar la atención en los factores institucionales que pueden contribuir a las mejoras que, a su vez, resultarán en una mayor probabilidad para retener a los estudiantes en sus programas de estudio. La [Figura 1](#) ilustra los resultados obtenidos tras el análisis de una investigación institucional que puede servir de ejemplo para otras universidades y poder identificar así, aquellos factores institucionales que se pueden corregir y mejorar. Las seis categorías en que clasifiqué los diversos factores institucionales obviamente no son excluyentes entre sí. Cada casilla del organigrama constituye una recomendación. Todas las recomendaciones dentro del diagrama buscan mejorar el funcionamiento de la institución y, por lo tanto, aumentar la posibilidad de una satisfactoria conclusión de estudios de los estudiantes. Sería necesario continuar con la investigación para monitorear y evaluar el progreso alcanzado. Por supuesto ésta es una tarea para la investigación institucional y la de crítica de la misión.

### **Resumen y conclusiones**

La misión social del término educación abierta y a distancia lo constituye el compromiso por incluir a individuos y grupos de nuestras respectivas sociedades que, de otra forma, no podrían beneficiarse de la educación postsecundaria. Dar acceso es sólo un primer paso. Si se pretende equidad, una vez que los estudiantes son aceptados, se requiere de distintas formas de asistencia educativa para los estudiantes socioeconómica y educativamente en desventaja. Si las instituciones de educación abierta y a distancia desean mantener su compromiso

respecto al acceso equitativo, una continua mejora en la calidad debe ser parte del quehacer diario. La calidad, como la excelencia, no es una meta sino un viaje sin fin. La investigación institucional y la investigación crítica de la misión son esenciales en tanto las universidades de educación abierta y a distancia emprenden ese viaje.

## Referencias

Bacsich, P. (1999, septiembre). The hidden costs of networked learning: The consequences for university administrators. Trabajo presentado en la *International Meeting de University Administrators*, Edimburgo.

Boyer, E. L. (1997). *Scholarship reconsidered: priorities of the professoriate*. San Francisco: Jossey-Bass.

Cambridge, B. (1999). The scholarship of teaching and learning: Questions and answers from the field. *AAHE Bulletin* 52 (4), 7-10. También disponible en línea en: <http://www.aahebulletin.com/public/archive/dec99f2.asp>

Cross, K. P. (1996). *Classroom Research: Implementing the Scholarship of Teaching*. San Francisco: Jossey Bass.

Daniel, J. (1996). *Mega-universities and knowledge media: Technology strategies for higher education*. Londres: Kogan Page.

Daniel, J. (1999, abril). Distance learning in the era of networks. *The ACU Bulletin of Current Documentation*, 138, 7-9.

Deshpande, P. M. (1995). Quality assurance - Distance education issues. En M. S. Rao, G. Srinivasacharyulu y J. Mohanraj (Eds.), *Quality assurance in distance education* (pp. 11-18). Hyderabad: Centre for Evaluation, Dr. B. R. Ambedkar Open University.

Dusen, G. C. van. (2000). Digital dilemma: Issues of access, cost, and quality in media-enhanced and distance education. *ASHE-ERIC Higher Education Reports* 27 (5), 1-120. También disponible en línea en: <http://www.eriche.org/digests/2000-4.pdf>

Glassick, C. E., Huber, M. T. y Maeroff, G. I. (1997). *Scholarship assessed: Evaluation of the professoriate*. San Francisco: Jossey-Bass.

Gumport, P. J. y Sporn, B. (1999). Institutional adaptation: Demands for management reform and university administration. En J. C. Smart y W. G. Tierney (Eds.), *Higher education: Handbook of theory and Research* (Vol. 14, pp. 103-145). Nueva York: Agathon Press.

Hülsmann, T. (1999). The costs of distance education. En K. Harry (Ed.), *Higher education through open and distance learning* (pp. 72-89). Londres: Routledge.

Hutchings, P. y Shulman, L. S. (1999). The scholarship of teaching: New elaborations, new developments. *Change*, 31 (5), 10-15.

Kaye, A. (1981). Origins and structures. En A. Kaye y G. Rumble (Eds.), *Distance teaching for higher and adult education* (pp. 15-31). Londres: Croom Helm-Open University Press.

Kells, H. R. (1995). Responding to ambiguity: A critique of the World Bank's analysis of quality assurance, responsiveness and equity. En L. Buchert y K. King (Eds.), *Learning from experience: Policy and practice in aid to higher education* (Paperback No. 24, pp.167-181). La Haya, Holanda: Centre for the Study of Education in Developing Countries (ERIC Document Reproduction Service No. ED 386 081).

Latchem, C. y Hanna, D. E. (2001). Changes, challenges and choices. En C. Latchem y D. E. Hanna (Eds.), *Leadership for 21st century learning: Global perspectives from educational innovators* (pp. 15-26). Londres: Kogan Page.

Milam, Jr., J. H. (2000, mayo). Cost analysis of online courses. Trabajo presentado en el *40th Annual Forum of the Association for Institutional Research*, Cincinnati, Ohio (ERIC Document Reproduction Service No. ED 445 649).

Office of Institutional Studies, Athabasca University. (2002). *Operational Plan 2002/03 to 2004/05*. Athabasca, Alberta: Athabasca University.

Paul, R. (1993). Open universities - the test of all models. En K. Harry, M. John y D. Keegan, *Distance education: New perspectives* (pp. 114-125). Londres: Routledge.

Panda, S. (1999). *Open and distance education: Policies, practices and quality concerns*. Nueva Delhi: Aravali Books International.

Perraton, H. (2000). *Open and distance learning in the developing world*. Londres: Routledge.

Peterson, M. W. y Dill, D. D. (1997). Understanding the competitive environment of the postsecondary knowledge industry. En M. W. Peterson, D. D. Dill y L. A. Mets (Eds.), *Planning and management for a changing environment: A handbook on redesigning postsecondary institutions* (pp. 3-29). San Francisco: Jossey-Bass.

Ramakrishna, C. y Prasad, V. S. (1999). *Action research projects in distance education: A manual*. Nueva Delhi: Distance education Council, Universidad Abierta Nacional Indira Gandhi (ERIC Document Reproduction Service No. ED 443 353).

Rao, M. S., Srinivasacharyulu, G. y Mohanraj, J. (Eds.). (1995). *Quality assurance in distance education*. Hyderabad: Centre for Evaluation, Universidad Abierta Dr. B. R. Ambedkar.

Rao, P. V. y Rao, L. M. (1999). Strategies that support instructional technologies. *Syllabus*, 12 (7) 22-24.

Tillekeratne, K. (2001, noviembre). Curriculum reforms and quality assurance in higher education. Trabajo presentado en el *Seminar on Higher Education in the Twenty-First Century*, Universidad de Peradeniya, Sri Lanka.

**Para citar este artículo, le recomendamos el siguiente formato:**

Cookson, P. S. (2002). Acceso y equidad en la educación a distancia: investigación, desarrollo y criterios de calidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4 (2). Consultado el día de mes de año en el World Wide Web:

<http://redie.ens.uabc.mx/vol4no2/contenido-cookson.html>

**Please cite the source as:**

Cookson, P. S. (2002). Access and Equity in Distance Education: Research and Development, and Quality Concerns. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4 (2). Retrieved month day, year from the World Wide Web:

<http://redie.ens.uabc.mx/vol4no2/contents-cookson.html>

---

<sup>1</sup> La versión original en inglés de esta entrevista fue publicada en formato impreso por la Indira Gandhi Open University. El autor de la conferencia realizó la traducción al idioma español para su publicación en Redie.

<sup>2</sup> Kaye (1981) dio nombre a los primeros cuatro subsistemas que caracterizan la adjudicación de educación a distancia. En vista de la importancia de la TIC, hoy en día, he agregado el quinto subsistema.