

Capítulo 2

TIC y Formación profesional desde un enfoque integrado de la calidad, la pertinencia y la equidad

“La educación y la formación previa al empleo abarcan la educación básica obligatoria, que comprende la adquisición de los conocimientos fundamentales y las habilidades de lectura, escritura y cálculo así como la utilización adecuada de las tecnologías de la información y la comunicación”.

Art. 6 punto 2. Recomendación 195 de OIT.

Como OIT/Cinterfor plantea en el documento homónimo, para la formación profesional y técnica del siglo XXI, “Calidad, pertinencia y equidad son (...) tres dimensiones estrechamente interrelacionadas que no alcanzan a lograr o satisfacer plenamente los objetivos específicos de cada una en tanto no se encuentren integradas y articuladas entre sí. En esta área central de integración se ubican los efectos que las políticas de formación profesional persiguen...”.¹ Sin duda no es fácil coordinar e integrar en la práctica esta interdependencia, pero la experiencia demuestra que ella es la que requiere el abordaje del escenario laboral contemporáneo. Por ende, es la que debería orientar el accionar de las políticas de formación para poder cumplir con su responsabilidad básica de ser el punto de encuentro entre el sistema productivo de bienes y servicios y de quienes producen que son, a su vez, los sujetos destinatarios de la formación. Estos destinatarios son individuos: mujeres, hombres, rurales, jóvenes que pretenden insertarse en un futuro próximo en el mundo laboral, trabajadoras y trabajadores ocupados y desocupados que buscan mejorar su situación de empleo, etc. Pero también pueden ser sujetos colectivos: empresas que necesitan incrementar su competitividad,

1 Cinterfor/OIT: Calidad, pertinencia y equidad. Un enfoque integrado de la formación profesional. Colección Trazos de la Formación, Montevideo, mayo de 2006.

mejorar sus procesos, encontrar nuevos productos y servicios; organizaciones y actores locales y sectoriales que requieren mejorar sus roles y responsabilidades en el desarrollo económico y social. Todos deberán ser atendidos apostando a la calidad de los procesos y los resultados, con pertinencia respecto a las demandas y necesidades del entorno productivo y a sus características y condicionamientos (doble pertinencia) y mediante un enfoque de equidad, buscando superar obstáculos y solucionar problemas que provocan desigualdades.

Por su parte, para enfrentar el déficit de trabajo decente que afecta al mundo y particularmente a nuestra región es necesario desarrollar nuevas estrategias de crecimiento con generación de más y mejores empleos para todos. Ello requiere integrar las políticas económicas y las políticas sociales, desarrollar e incrementar las competencias individuales y colectivas para la innovación, la competitividad y la productividad y hacerlo mediante el diálogo, la participación y la complementación de actores y recursos, de lo público y lo privado, lo nacional y lo territorial, lo estandarizado/universal y lo focalizado/singular. Leído así parece evidente que el común denominador es la generación de sinergias, es decir no basta con una medida o un recurso aislado sino que se requiere de la interacción. Esto conduce a la adopción del enfoque sistémico como modelo de pensamiento para entender y operar en el sistema productivo y en el mundo del trabajo.

La implementación de nuevas estrategias para la creación de empleo remite a la calidad de las respuestas e intervenciones en el sistema económico y productivo. Y la meta de trabajo decente para todos, nos instala frente a la necesidad de asegurar la no discriminación en el acceso y en el mantenimiento del empleo así como la igualdad de oportunidades y trato. Por ello, una primera generación de respuestas a este desafío se centró en la mejora de la calidad y la equidad pero como objetivos en sí mismos e incluso por separado. Esta búsqueda fue impulsando la evolución de ambos conceptos. Obviamente esta evolución no ha sido lineal porque se fue adaptando a los cambios económicos y sociales de los diferentes contextos, procesando los logros y las lecciones aprendidas, pero un ejercicio de sistematización permite distinguir tres momentos en la conceptualización de ambas dimensiones.

CALIDAD es:	EQUIDAD es:
<p>1 Conformación de las características de un objeto, material o inmaterial, con una norma, criterio o patrón. Ajuste entre las especificaciones y el producto logrado, implica control del producto para lograr la conformidad o el cumplimiento de la norma.</p>	<p>1 Disponer de la legislación que asegure la igualdad y prohíba las discriminaciones: asegurar la equidad ante la ley.</p>
<p>2 Satisfacción de las demandas y exigencias de los clientes externos e internos: gestión eficaz de los procesos para evitar rechazos.</p>	<p>2 Distribuir recursos a individuos y grupos en situación de desventaja; responder a la insatisfacción con la situación de empleo por carencia o por malas condiciones.</p>
<p>3 Alcanzar la excelencia, lo mejor posible: construir la calidad mediante la mejora continua.</p>	<p>3 Generar cambios en las estructuras, en las prácticas institucionales y en las modalidades organizativas para atacar las causas de la desigualdad y para lograr redistribuir recursos y beneficios asegurando la igualdad de derechos, oportunidades y trato.</p>

La comparación muestra que estos tres momentos corresponden a similares posiciones teóricas y estratégicas y que los objetivos de cada uno no son excluyentes sino complementarios. Esto conduce a la construcción de un enfoque de calidad y de equidad como dimensiones interdependientes que tienen a la doble pertinencia –con el entorno productivo y social y con la población destinataria– como condición de existencia e integran los aspectos legales o normativos, la atención y satisfacción de las necesidades específicas de los sujetos de atención (clientes en el léxico de calidad) y la creación de nuevas actitudes y conocimientos para la mejora continua.

La aplicación de esta concepción a la formación profesional nos lleva a considerar que una política de formación de calidad, pertinente y equitativa es aquella que:

- Cumple con los requisitos y procesos mínimos consistentes con sus objetivos y para conseguir buenos resultados [*cumplimiento de la normativa*]. Cuenta con los equipos docentes, la infraestructura, los desarrollos curriculares y las estrategias pedagógicas necesarias para brindar una oferta de calidad para todos y asegura que en todas estas dimensiones no hay ningún tipo de discriminación explícita o de barreras que impidan o dificulten el acceso de los diferentes sujetos de atención;
- Tiene capacidad de adaptar sus respuestas pedagógicas y la tecnología educativa a las necesidades, expectativas y requerimientos del sistema productivo y de quienes producen [*satisfacción de los actores y usuarios, cliente e integración de lo general con lo específico*]. Una formación que responde a la doble pertinencia, adopta un enfoque sistémico, se propone contribuir a la mejora de la productividad y la competitividad así como a la reducción de las disparidades sociales, sectoriales y territoriales;
- Posibilita los cambios, incrementa las oportunidades creando nuevos conocimientos y actitudes y fortaleciendo el aprender a aprender y a desaprender [*hacia lo mejor posible, hacia la mejora continua*]. Gestiona el conocimiento en función de la generación de nuevas competencias institucionales e individuales para la innovación, la mejora de la competitividad de empresas y sectores (su sujeto de atención colectivo) y de la empleabilidad y la participación ciudadana de hombres y mujeres (sus sujetos de atención individual).

¿Cómo se avanza hacia una formación de calidad, pertinente y equitativa en la sociedad del conocimiento y en la ya irreversiblemente instalada cultura tecnológica?; ¿cómo impacta, qué beneficios y qué riesgos conlleva la incorporación masiva de las TIC en la formación profesional desde este enfoque tridimensional integrado?

Es en torno a estas preguntas que gira este documento: no para dar respuestas, y menos aun, cerradas o definitivas sino para convocar y contribuir a la reflexión continua y colectiva en la que está comprometida la comunidad americana de la formación profesional.

Cultura tecnológica y proceso de enseñanza-aprendizaje

Para empezar nos parece necesario revisar rápidamente la relación entre cultura y educación. Entendemos por *cultura* el conjunto de reglas de conducta, ideas, valores, formas de comunicación y pautas de comportamiento aprendidas (no innatas) que caracterizan a un grupo social. Es decir todo lo que los seres humanos hemos sido capaces de crear, que no está en la naturaleza y que nos aporta el entorno de comportamiento bajo cuya influencia nos desarrollamos como sujetos y a cuya evolución contribuimos. Por su parte, la *educación*, suministrada primero por la propia familia y luego por las instituciones educativas, nos transmite las peculiaridades de nuestra cultura y debería darnos a todos la oportunidad de desarrollar nuestras capacidades y de ser creativos.

El entorno cultural en el que hoy estamos inmersos es el del apogeo tecnológico con su difusión masiva de la informática, la telemática y los medios audiovisuales de comunicación que habilitan nuevos canales de comunicación (redes) e inmensas fuentes de información; potentes instrumentos para el procesamiento de la información; nuevos valores y pautas de comportamiento social; nuevos símbolos, estructuras narrativas y formas de organizar la información; dinero electrónico, etc. Es en esa cultura tecnológica que se va configurando nuestra visión del mundo, nuestro comportamiento, que es bien diferente al de nuestros padres y abuelos.

Esta nueva cultura modifica el qué aprender y el cómo aprender y, por ende, la organización de la formación. La información es excesiva, dispar y solo puede transformarse en conocimiento si se contextualiza. Para hacerlo las personas necesitan no solo de las competencias básicas de lectoescritura digital, sino conocimientos de inglés; capacidad para situar y comprender, de manera crítica, los datos de la realidad que le llegan de fuentes múltiples,

para elaborar criterios de selección y para tomar decisiones. Igualmente tienen que movilizar y adaptar conocimientos y capacidades a circunstancias nuevas para ampliar las alternativas, anticipar amenazas y oportunidades, integrar y desarrollar una visión sistémica de la realidad, organizar, planificar y gestionar la información y el tiempo que demanda. Las TIC no solo se aplican a las tareas productivas sino a la vida cotidiana y ciudadana y sin ellas el aislamiento y la exclusión serán irreversibles. Todas estas competencias requieren igualmente de habilidades personales (reforzamiento de la identidad y seguridad personal y de género, auto-responsabilidad y protagonismo en el propio proceso de empleo-formación, autonomía), habilidades interpersonales o sociales (trabajo en grupo, responsabilidad y autorregulación, relacionamiento personal, capacidad de negociación, saber escuchar y comunicarse, discriminación emocional en las situaciones laborales, etc.).

Parecería, entonces, que no alcanza con incluir en el currículo las once dimensiones de la alfabetización digital, recientemente identificadas y consideradas necesarias para todos los ciudadanos²: conocimiento de los sistemas informáticos (hardware, redes, software), uso del sistema operativo, búsqueda y selección de información a través de Internet, comunicación interpersonal y trabajo colaborativo en redes, procesamiento de textos, tratamiento de la imagen, utilización de la hoja de cálculo y las bases de datos, aprendizaje con las TIC, telegestiones, actitudes generales ante las TIC (capacidad crítica ante contenidos y entretenimientos, manejo prudente de mensajes, archivos críticos, etc.).

Es evidente que, en pocos años, quienes no sepan *leer* a través de las fuentes de información digitales (canales de TV, mediatecas “a la carta”, ciberbibliotecas e Internet en general), *escribir* con los procesadores de texto informáticos y *comunicarse* a través de los canales telemáticos, se considerarán analfabetos y estarán afectados por una nueva forma de marginación cultural y en franca desventaja para desenvolverse en la sociedad. Sin duda,

2 Consell Superior d’Avaluació del Sistema Educatiu de la Generalitat de Catalunya junto con las Autonomías de Asturias, Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, País Vasco, Región de Murcia, investigación coordinada por Pere Marquès Graells: <http://www.gencat.net/ense/csda>

este desafío no puede quedar solo en manos de los centros educativos y, menos aún de la formación profesional, requiere de la participación de todos los estamentos políticos y sociales.

Pero, en lo que hace a la especificidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, igualmente implica un corrimiento muy importante: se trata de poner el foco en la persona que aprende y entenderla como un sujeto situado y condicionado por su género, raza, historia personal y familiar, entorno económico, social y comunitario, etc., pero capaz de modificar su situación de partida mediante estrategias individuales y colectivas y apelando a la integralidad de sus recursos: cognitivos, afectivos, comportamentales, etc. Esta concepción de las personas es la que aporta la transversalización de la perspectiva de género como instrumento de análisis de las relaciones sociales y de los criterios de clasificación y jerarquización. Ellos están presentes en todas las instancias e instituciones y en el ámbito formativo –si no se presta atención– son reforzados por el desarrollo curricular, la práctica docente y la oferta en su conjunto.

Precisamente, y como se planteaba en el capítulo 1, la centralidad de la formación para la empleabilidad y para una ciudadanía activa conduce a fortalecer a las personas para que sean protagonistas de su propio proceso de enseñanza-aprendizaje y a dotarlas de las competencias para ser gestoras de estrategias de oportunidades. Este equipaje es especialmente necesario para rescatar a los sectores más desmunidos económica y socialmente e instrumentarlos para que –ante la pérdida y contracción de los puestos de trabajo masivos y tradicionales– puedan adquirir movilidad e incluso capacidad para la búsqueda de sus propias salidas laborales (mediante el empleo independiente, microempresarial o en aquellas actividades que pueden resultar competitivas pese a su limitado nivel de apropiación tecnológica).

El Director General de la OIT, Juan Somavía, afirma que: *“La revolución de las TIC brinda auténticas posibilidades, pero también entraña el riesgo de que un porcentaje significativo de la población mundial salga perdiendo”*. *“Vayamos a lo esencial. ¿Qué queda? Lo que queda es el efecto sobre las vidas de las personas, sea cual sea el lugar donde vivan. Debemos promover políticas y desarrollar instituciones que permitan el beneficio de todos, ya que éste no se producirá espontáneamente”*.

Estos desafíos, en el ámbito de la formación para el trabajo, requieren que todas las dimensiones de la política y de las prácticas formativas se revisen y se piensen desde su aporte y responsabilidad en el logro de una formación para la empleabilidad y con calidad, pertinencia y equidad.

Estos objetivos están conduciendo a múltiples entidades de la región a incorporar como estrategia didáctica el trabajo por proyecto puesto que las competencias para la empleabilidad y la ciudadanía son las necesarias para diseñar y gestionar las distintas etapas de un proyecto formativo o de empleo. La institución de formación se convierte así en compañera de ruta, en un servicio de acompañamiento de los proyectos ocupacionales de su alumnado. Igualmente cambia el oficio de enseñar: el docente ya no puede limitarse a facilitar la adquisición de conocimientos y competencias técnicas específicas de la especialidad sino que debe también promover el desarrollo de competencias de empleabilidad, entre las cuales las competencias para las TIC son centrales. Asimismo, un docente en la actualidad no es ni puede ser el poseedor absoluto y definitivo del saber, de la misma manera que no es el aula el único espacio formativo, lo que hace que la preocupación ya no se circunscriba a la enseñanza y sus contenidos sino al aprendizaje y sus procesos.

La interdependencia entre TIC, formación para la empleabilidad, formación docente y nuevas metodologías didácticas se vuelve, cada vez de manera más notoria y urgente, condición para la doble pertinencia de la formación y, por ende, para un enfoque integrado de la equidad y la calidad.

Inclusión, democratización y TIC

Si la mirada solamente se circunscribiera a la equidad, cabe aún profundizar en tres cuestiones más: los distintos tipos de equidad que se plantean en el uso de TIC en la formación, la relación entre TIC y género y el papel de las TIC en el incremento de la cobertura de la matrícula de la formación profesional.

Si bien la igualdad de oportunidades no es el único componente de una moderna concepción de la equidad, sigue siendo el indicador más frecuente

y evidente. Las diferencias de acceso de un grupo poblacional determinado a la posesión de un recurso social altamente valorado representa la medida del grado de equidad: mientras menores sean las diferencias entre los grupos y personas, mayor será la equidad de la distribución de ese recurso. En la relación entre TIC y formación se perciben varias mediciones posibles de la equidad a partir del indicador de igualdad de oportunidades. En primer término, la equidad relacionada con el acceso a la formación mediada por TIC sobre la base de su costo, que puede llamarse equidad económica: acceden quienes 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 educativa utilizada en la formación ofrecida. Esta incluye también la posibilidad de acceso según la disponibilidad de medios y equipos informáticos y telemáticos. Quien no dispone de los medios tecnológicos necesarios para poder estudiar a distancia y por medio de redes no tendrá acceso a este tipo de formación o, dicho de otro modo, este escenario formativo será más o menos equitativo en la medida en que requiera medios y equipos más o menos sofisticados a los que las personas puedan acceder.

Más recientemente, se ha definido la equidad digital como la medida de la magnitud de la brecha digital entre individuos, grupos, organizaciones y sociedades. La equidad digital refiere al acceso a recursos tecnológicos para el aprendizaje para todas las personas y tiene varias dimensiones: creación de contenidos (oportunidades para que educandos y educadores puedan crear sus propios contenidos); calidad y relevancia cultural del contenido (posibilidad y oportunidad de acceso a contenidos digitales de alta calidad); uso efectivo (empleo de los recursos tecnológicos por parte de educadores calificados para la enseñanza y el aprendizaje) y acceso efectivo a los recursos tecnológicos previstos en el aprendizaje.

Mientras mayores y mejores sean las oportunidades para concretar todas estas dimensiones, mayor y mejor será la equidad digital de un programa formativo virtual o a distancia. Es decir que la calidad se convierte en un instrumento para la equidad y viceversa.

Para que exista equidad digital, la oferta formativa debería minimizar las diferencias individuales y no contener elementos que favorezcan la discriminación y la exclusión. La equidad digital supone que todos los sujetos demandantes que tengan los requisitos de acceso puedan acceder y permanecer si cumplen con su trabajo cabalmente y que no sean excluidos por razones extraeducativas. En América Latina se está avanzando aceleradamente en la promoción de la incorporación de la formación mediada por TIC pero aún sin un apoyo homogéneo de la infraestructura existente y sin resolver el problema del acceso. Igualmente, como todos sabemos, se evidencia una considerable disparidad entre países en materia de la cobertura demográfica y al interior de cada uno, donde conviven sectores modernos con otros rezagados en materia de acceso a la tecnología educativa digital y a sus medios tecnológicos asociados. En la formación profesional regional convive la conciencia de los obstáculos en la introducción de las TIC con un interés manifiesto por llevar a cabo los esfuerzos necesarios para su incorporación, uso y generalización. Por ello, es tan necesario el conocimiento y el debate, tanto sobre las potenciales oportunidades que las TIC pueden brindar a los países como sobre cuáles son sus reales impactos y manifestaciones en los diversos contextos y grupos sociales.

A continuación se plantean dos ejemplos bien contundentes de la confluencia de estos tres criterios de medición de la equidad así como de la necesidad de adoptar un enfoque integrado.

Género y TIC

Antes señalábamos los aportes de la perspectiva de género para la doble pertinencia y para fortalecer el rol activo de los sujetos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Pero la mirada de género también alerta sobre las oportunidades y riesgos diferenciados entre mujeres y varones que plantean las TIC. En el Informe sobre el empleo en el mundo titulado “Life at Work in the Information Economy”, elaborado por la OIT, 2001, se señala que “el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) brinda un gran número de nuevas oportunidades para las mujeres. Sin embargo, salvo que estas posibilidades se vean respaldadas por la formulación deli-

berada de políticas capaces de garantizar la participación, la asunción de responsabilidades, la educación y la formación en materia de TIC destinada a mujeres, así como las políticas de apoyo a la familia en los lugares de trabajo en los que se desarrolla la economía de la información, los viejos sesgos vinculados al género persistirán”.

El concepto de brecha digital, precisamente, se sustenta en los patrones de inequidad y desigualdad existentes en la sociedad. Junto con el crecimiento exponencial de usuarios de Internet, se constata que ha dejado de ser un escenario dominado por los hombres, ya que actualmente el porcentaje de mujeres representa alrededor del 45% del total de usuarios de la red en el mundo y del 50% en los países industrializados. Hoy son las mujeres quienes lideran el crecimiento de las nuevas conexiones.

La posibilidad de trabajar a distancia que las TIC habilita, facilita a la mujer la compatibilización de su actividad laboral y familiar. Por otra parte, nuevos trabajos del sector servicios surgidos como consecuencia del desarrollo de las tecnologías, están generando nuevas alternativas de inserción laboral femenina.

Las TIC ofrecen a las mujeres oportunidades de expansión de sus proyectos y la posibilidad de un cambio social, político y cultural. Les habilitan el acceso a la información y la comunicación desde cualquier parte del planeta, lo que puede contrarrestar el aislamiento de muchas mujeres en sus hogares o en lugares remotos y además promueven todo tipo de contactos, culturales, económicos, políticos o sociales. Asimismo, ofrecen un alto potencial para la conformación y expansión del trabajo de redes. Pese a estos avances, las TIC *no son neutrales respecto al género*. La desigualdad entre mujeres y varones se mantiene, siendo muy significativa en los países menos desarrollados, y debe ser tenida en cuenta en cualquier análisis que se desee realizar sobre las posibilidades de desarrollo. Estas diferencias constituyen una barrera que favorece la ampliación de la brecha ya existente. Tradicionalmente no se asocia a las mujeres con la tecnología e incluso se les adjudica una actitud pasiva frente a ellas. La realidad muestra la existencia de barreras persistentes que pueden inhibir o dificultar el acceso y el uso por parte de las mujeres de estas nuevas tecnologías. Estas barreras se relacionan con los patrones de socialización y con el acceso segmentado a la educación y formación.

El analfabetismo y los bajos niveles de formación en idioma son claros obstáculos. Baste recordar que dos tercios de los analfabetos mundiales son mujeres y niñas. En el caso de las mujeres hispano parlantes el predominio de contenidos en inglés es una gran limitación. Superar estas barreras, requiere del desarrollo de aplicaciones como herramientas y bases de datos multilingües, interfases gráficas para analfabetas y programas de traducción automática. El menor acceso a los recursos financieros para cubrir los costos del equipamiento necesario y el acceso, es otra barrera que deben enfrentar las mujeres para ingresar al mundo de las TIC.

Los cambios tecnológicos afectan al trabajo femenino en cantidad y calidad. Los beneficios aportados al empleo por las nuevas tecnologías llegan junto con mayores costos para la salud y el medio ambiente. Las problemáticas de empleo relacionadas con mujeres que trabajan con tecnologías se relacionan con los términos contractuales, la intensificación de la carga laboral, salarios, salud y seguridad. El acceso y control de las mujeres sobre las TIC no es igual al de los hombres. El acceso refiere a la oportunidad de hacer uso de ellas, lo cual significa no solo tecnología, sino también información y conocimiento. El control se refiere al poder de decidir cómo se usan y quién accede a ellas. Aunque cada vez más mujeres acceden a empleos y a la capacitación en TIC, no ocurre lo mismo respecto de su acceso a la toma de decisiones y al control de los recursos.

Todo ello demuestra que si bien las nuevas tecnologías están mejorando el nivel de vida de las mujeres al brindarles nuevas oportunidades, pueden constituirse en un nuevo elemento de discriminación e inequidad, debido a que muchas de las tareas que ellas desempeñan están mal remuneradas y exigen poca cualificación. Por las oportunidades y riesgos que las TIC ofrecen, especialmente en contextos adversos como el que vive América Latina, se torna imprescindible tomar medidas eficaces para evitar que se incrementen las desigualdades entre hombres y mujeres. Como concluye el Informe citado de la OIT "el trabajo en la economía de la información puede constituir una herramienta eficaz para promover la igualdad social y de género, pero solo si media una intervención directa capaz de erradicar las disparidades existentes y se protegen las necesidades y los derechos de las trabajadoras afectadas".

Expansión de la matrícula y TIC

Indudablemente las TIC impactan de forma directa en la expansión de la matrícula tanto por el aumento incesante de la demanda poblacional como por las posibilidades de cobertura que entrañan. En la sociedad de la información, jóvenes y adultos necesitamos apropiarnos de ellas. Las generaciones jóvenes van asimilando de manera natural la innovación tecnológica que, para los adultos, conlleva importantes esfuerzos de formación, de adaptación y de “desaprender”. Los más jóvenes no tienen el peso experiencial de haber vivido en una sociedad “más estática”, por lo que las novedades y el aprendizaje continuo para su manejo resulta casi normal. Por eso esperan que en el centro de formación el ordenador sea omnipresente, desde los primeros cursos y con finalidades diversas: lúdicas, informativas, comunicativas, instructivas. Pero, como se planteó, la cultura tecnológica es mucho más que la operación y el disfrute tecnológico.

Asimismo, y si bien se hace necesario analizarlo con mayor detenimiento, la ecuación TIC - menores costos - mayor cobertura - satisfacción de la demanda, está instalada en el escenario educativo. Precisamente por ello, la tensión entre cantidad, calidad y equidad se hace más compleja y desafiante. Por supuesto, para las IFP la opción no pasa por infravalorar el impacto de las TIC en la cobertura sino por tomar los máximos recaudos para que el crecimiento no se traduzca en disminución de la calidad y la equidad y para que vaya acompañado de la mejora continua de la gestión de la enseñanza y el aprendizaje. Esta mejora continua debería encararse en las múltiples funciones que las TIC tienen en el proceso educativo. Según Pere Marquès Graells,³ las TIC en la educación pueden utilizarse como:

- **Medio de expresión** (software): escribir, dibujar, hacer presentaciones;
- **Fuente abierta de información:** www-Internet, plataformas, e-centro, dvd, tv, etc.;
- **Instrumento para procesar la información** (software);
- **Instrumento para la gestión administrativa de la enseñanza;**

| 3 Impacto de las TIC en educación: funciones y limitaciones, 2006.

- **Canal de comunicación presencial y virtual** (pizarra digital, mensajería, foros, weblog, wikis, plataformas, etc.), que facilita el trabajo en colaboración, intercambios, tutorías, compartir, poner en común, negociar significados;
- **Motivadoras de aprendizajes:** imágenes, video, sonido, interactividad;
- **Medio didáctico** (software): que informa, entrena, guía el aprendizaje, evalúa, motiva;
- **Facilitadoras de la labor docente:** habilitando más recursos para el tratamiento de la diversidad, para el seguimiento y la evaluación (materiales auto correctivos, plataformas, etc.), tutorías y contacto con las familias;
- **Herramienta para la evaluación, diagnóstico y rehabilitación** (software);
- **Generadoras de nuevos escenarios formativos:** (formación a distancia, e-learning, plataformas de e-centro, aprendizaje en redes, etc.) que multiplican las oportunidades del aprendizaje permanente.

Todas estas funciones suponen el desarrollo de nuevos conocimientos y nuevas competencias para aprender y para enseñar a aprender.

Algunas dimensiones e indicadores posibles de un enfoque tridimensional integrado

Ofrecer una formación para el trabajo que sea, simultáneamente, de calidad, pertinente y equitativa es el mayor desafío actual de las políticas institucionales de América Latina. El consenso respecto a esta afirmación es creciente y mayoritario pero, indudablemente, su conquista está aún lejana. Se ha incrementado su inclusión en la visión y la misión institucional, en las orientaciones para la gestión de la calidad y están en marcha múltiples esfuerzos y compromisos con la mejora continua para ir acortando las distancias hacia la meta. Lo que puede observarse como tendencia mayoritaria es el desnivel entre las tres dimensiones: no se desarrollan al mismo tiempo, de igual manera ni con la misma intensidad. Si esto es así para la política

formativa en su conjunto, con más razón lo es en el ámbito de las TIC y, particularmente para los nuevos escenarios formativos virtuales, mixtos con componente de TIC (en adelante se engloban en e-learning). Lo habitual es encontrar una oferta formativa de muy buena calidad pero muy costosa o con requerimientos de conocimientos tecnológicos inaccesibles para una parte mayoritaria de la población. Igualmente se encuentran casos de formación de alta calidad pero no pertinente para el contexto laboral o socioeconómico de la población destinataria y, más frecuentemente, una oferta de muy baja calidad y poco pertinente pero que tiene la equidad como norte. Por ello, se considera que los ensayos y las aproximaciones para definir criterios e indicadores para evaluar el grado de calidad, pertinencia y equidad y la manera sinérgica en que estas dimensiones se retroalimentan en el e-learning, suman al progreso colectivo.

Con esta intención y apoyándonos en lo que es mayoritariamente aceptado en la literatura sobre la temática, nos permitimos ensayar la siguiente sistematización de las principales dimensiones y/o características que debería atender o incluir una propuesta de e-learning desde un enfoque tridimensional integrado. Se trata de un ejercicio concebido para ser modificado, completado y mejorado a través de la retroalimentación.

- El e-learning actual apela sustantivamente a los mismos servicios –que, por otra parte, son los que la tecnología ofrece– y sin embargo existe una impresión de diversidad muy grande de tipos de oferta. Esto ocurre porque lo que varía de una propuesta a otra no es el paquete de recursos que utiliza sino la interrelación entre los tres componentes del e-learning: la metodología pedagógica, los roles y perfiles de los actores y la organización de los recursos TIC que incluyen tanto los elementos materiales como la información. Es en estos tres elementos constitutivos, y especialmente atendiendo a las sinergias entre ellos, donde debemos esforzarnos por evaluar los grados de calidad, pertinencia y equidad que se van alcanzando.
- Los tres elementos deberían colocar su foco en el sujeto que aprende. Él es el objetivo y el autor del proceso de aprendizaje. Ello implica:
 - ▶ una metodología que conciba el aprendizaje como un proceso de

“insight”⁴, centrado en la persona y/o en la organización que aprende, relacionado con su ámbito específico;

- ▶ un rol protagónico del alumno ante el propio proceso que, además, demande de una actitud reflexiva. El sujeto debe ser el protagonista y sentirse como tal;
- ▶ un cambio en el rol docente, que deja de ser el eje que irradia conocimientos para pasar a ser mediador y dinamizador de la actividad formativa. Además, ya no se trata de un rol individual y aislado. El e-learning requiere de un equipo docente que pueda integrar la función específicamente docente con la tutoría; la producción de herramientas didácticas con la gestión del recurso tecnológico que las viabilice; la capacidad de planificar el currículo con la de adecuarlo o modificarlo a partir de las necesidades y señales del alumnado. A su vez, las herramientas didácticas (documentos, guías, materiales de apoyo) deben, no solo, servir de soporte para la apropiación de contenidos y para la realización de actividades, sino aportar ejercicios para ir monitoreando el progreso del aprendizaje y para permitir a los alumnos tomar sus propias decisiones sobre las acciones planteadas. Por su parte, si la formación se basa en redes, el equipo docente debe incrementar su incidencia en la coordinación de los recursos y del alumnado: establecer los espacios, promover enlaces, identificar las complementaciones/potenciones entre los alumnos y sus experiencias, etc. y, ante todo, ser capaz de provocar, dinamizar y sostener la interacción;
- ▶ una organización flexible de los recursos TIC que posibilite y promueva la autonomía, mejore la autoestima y la seguridad en sí misma. Es la organización de los recursos la que hace que el alumno aprenda a su estilo y ritmo, pueda atribuir significados a los conceptos en relación con sus vivencias, su práctica y sus esquemas cognitivos previos; que pueda confrontarlos y fortalecerlos o cambiarlos, es decir que pueda aprender y desaprender. Es la orga-

4 El insight es el “darse cuenta” o tomar conciencia. Es conectar una vivencia, una conducta, un rasgo de personalidad o forma de ser, con su significado y/o su origen, lo que permite ampliar la conciencia y acceder a un mayor conocimiento de sí mismo.

- nización de los recursos la que conduce a definir sistemas centrados en los medios, en los contenidos, en el docente o en el alumno. Una plataforma virtual que solo admite una forma de operar genera inseguridad y desmotiva y por supuesto no está concebida desde quien la utiliza.
- El e-learning debería ser metodológica, pedagógica y tecnológicamente abierto. El carácter abierto refiere a la posibilidad de adaptarse a situaciones distintas y cambiantes que permitan la intervención de los sujetos de atención desde sus singularidades.
 - ▶ Una metodología abierta es la que promueve que los alumnos puedan moverse libremente en el entorno de formación, progresar a su ritmo y, ante todo, elegir y gestionar su itinerario formativo.
 - ▶ En una propuesta pedagógicamente abierta la planificación curricular y la práctica del curso atiende a la diversidad de situaciones personales, profesionales y tecnológicas del alumnado. Debe favorecer las intervenciones de los alumnos y responder adecuando tanto el entorno tecnológico como los contenidos y las estrategias curriculares a las situaciones nuevas y a las posibilidades que la relación docente-alumno-contexto ofrece. Asimismo, un currículo abierto es el que contempla adaptaciones a situaciones especiales mediante actividades de nivelación, evaluaciones alternativas, tratamiento especial para alumnos con circunstancias excepcionales, etc.
 - ▶ La apertura desde el punto de vista tecnológico implica que se puedan paliar las dificultades o problemas derivados de la situación tecnológica de acceso de los estudiantes. Así, por ejemplo, la posibilidad de cambiar una comunicación sincrónica por otra asincrónica resuelve los problemas derivados de la participación de personas con distintos horarios.
 - La interactividad y la integración deberían ser una prioridad del e-learning. Las TIC permiten una comunicación fluida por lo menos en dos direcciones. Una propuesta de e-learning es interactiva e integradora si aprovecha estas posibilidades para conseguir la interacción entre quienes aprenden y la construcción colectiva del conocimiento. Es interactiva

e integradora cuando postula la dimensión social del aprendizaje haciendo que los profesores, los alumnos y el grupo intervengan en la construcción de los conocimientos y del aprendizaje de cada uno. Por eso, las respuestas no deberían diferirse en el tiempo y tampoco ser escasas, insuficientes o rígidas, deberían ser personalizadas e inmediatas. El e-learning es interactivo e integrador cuando posibilita el diálogo –de los alumnos con los profesores, de los alumnos con los alumnos, de los profesores con los alumnos y entre ellos y cuando cada intervención ofrece una respuesta en función de sus características. En este sentido las comunidades de aprendizaje son uno de los recursos a los que más se está apelando en la actualidad.

- La promoción de la participación y la colaboración debería ser un indicador de logro del enfoque tridimensional integrado. Se faculta la participación cuando se establecen espacios e instancias para recoger y tener en cuenta los intereses y las expectativas de los participantes y se reacciona a las sugerencias y necesidades. Se promueve la colaboración cuando se postula la creación y elaboración conjunta del conocimiento, la discusión y el intercambio de ideas y, paralelamente, desde la tutoría se reafirman los elementos o factores comunes y se muestran las singularidades como énfasis y las estrategias específicas como expresión de la pertinencia.
- El e-learning debería disponer de recursos formativos accesibles on-line, es decir contar con guías didácticas, materiales de consulta, de práctica, de ejercitación, biblioteca virtual, enlaces a sitios web, etc. Asimismo no debería exigir que su acceso solo pueda realizarse cuando se está conectado.
- La evolución se debería integrar al proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello hay que plantear diversas modalidades e instancias e incluir el diálogo y la retroalimentación en el proceso. En esa línea, la autoevaluación y la evaluación formativa tienen un rol central. La evaluación está integrada al proceso formativo cuando se valoran los aprendizajes tanto como los procesos y se cuenta con instrumentos para recabar la opinión de los estudiantes respecto a expectativas personales, grado de satisfacción, etc.

- El e-learning debería ser innovador para lo cual tendría que incorporar nuevos recursos y metodologías para solucionar problemas, mejorar los aprendizajes y conseguir los objetivos formativos planteados.
- Una propuesta e-learning debería ser transparente, es decir lo tecnológico debe perturbar lo menos posible o, idealmente, nada al proceso de enseñanza-aprendizaje. El léxico y la organización de los recursos TIC no pueden ser un factor de confusión o entorpecimiento del aprendizaje. Este es un rasgo definitorio, no solo de la formación virtual y a distancia sino de la tecnología digital en su conjunto cuando se utiliza dentro de un contexto formativo. En definitiva, la incorporación de TIC en el proceso educativo será transparente en la medida en que esté en función de los objetivos pedagógicos y, al mismo tiempo, pase desapercibida.

Se podrían seguir agregando dimensiones; ya anunciamos que se trataba de una lista de cotejo incompleta. Pero también nos consta que, no por ello, deja de ser apabullante, especialmente para quienes recién comienzan a transitar estas cuestiones. Sin embargo, como nos demuestra el próximo capítulo, sobre todos estos “deberes” hay aproximaciones e interrogantes en el escenario e-learning de las instituciones de formación latinoamericanas, varios ya han sido cumplidos y muchos más han sido resueltos en la práctica sin haber alcanzado previamente la categoría de problema. Quizás eso es lo más valioso que puede aportar esta lista de cotejo: la gratificación de ponerle una tilde, tanto porque ya lo hicimos y no nos habíamos dado cuenta como porque lo han resuelto otras instituciones y no tenemos que empezar de cero. Y cuando se trata de asignaturas pendientes, seguramente al compartir el desafío, el estímulo y las fuerzas se multiplicarán.