

Las buenas prácticas como factor de calidad en la inclusión social y educativa de la educación superior a distancia

María del Refugio Barrera Pérez
Francisco Javier Chávez Maciel
Instituto Politécnico Nacional

Tema 3. La inclusión en las políticas educativas y culturales.

Subtema: Buenas prácticas en materia de inclusión social y educativa

Esta ponencia resulta de la investigación *Calidad, evaluación y acreditación de la educación mediada por las TIC* del ECOESAD. Como metodología se revisaron los términos de *buenas prácticas* y de *inclusión social* en Internet y en entrevistas a veinte sujetos de distintos países, mismos que se analizaron. El análisis resultó en tres dimensiones 1) de la educativa: el diseño de planes y programas de estudio con materiales, actividades y evaluación, acordes a la modalidad y a la inclusión; 2) de la de gestión: la planeación y evaluación antes, durante y después de los procesos y procedimientos llevados a cabo; y 3) de la tecnológica el aseguramiento del buen funcionamiento de los *hardware* y los *software*. Finalmente, las conclusiones y sugerencias se presentaron en un cuadro comparativo con tres entradas: la primera, las categorías y los aspectos a evaluar de CONACYT; la segunda lo que los informantes manifestaron y la tercera entrada, nuestra

opinión. Derivó en sugerir que las buenas prácticas de la planeación, del diseño y de la evaluación permanentes de los procesos y procedimientos sean incluyentes.

Palabras clave: buenas prácticas, gestión, calidad

Las buenas prácticas como factor de calidad en la inclusión social y educativa de la educación superior a distancia

Introducción

En 2008 en el primer Coloquio de la Red de Investigación e Innovación en Sistemas y Ambientes Educativos (RIISAE) de 2008 –del Espacio Común de Educación Superior a Distancia (ECOESAD)- se originó el proyecto *Gestión de la Calidad de la Educación a Distancia* en el que trabajamos investigadores y estudiantes del Instituto Politécnico Nacional. De ésta, se han derivado una serie de trabajos relacionados con la temática mencionada y que van desde conceptualizar el término calidad, el de inquirir cuáles son los organismos acreditadores en el mundo y en México y cómo evalúan con sus estándares e indicadores, hasta la puesta en práctica de indicadores, entre otros.

El informe que se presenta es de un proyecto multidisciplinario que va en la misma línea: *Experiencias de gestión e innovación para el desarrollo del modelo educativo del IPN en los programas de Educación Virtual y a Distancia*. El tema específico refiere las “buenas prácticas” en la calidad de la Educación superior en la modalidad no convencional que sea incluyente.

Fundamentos teóricos

El término *buenas prácticas* se determinan y analizan en

instituciones educativas y buscan resolver los problemas inherentes a la implementación, desarrollo y consolidación de su oferta educativa, la mejora continua en todos sus niveles educativos y modalidades. “Su búsqueda se relaciona directamente con los planteamientos sobre los criterios de calidad y eficiencia de las intervenciones sociales que abarcan la gestión y los procedimientos, así como de las necesidades de las personas y la superación de problemáticas”. (<http://www.planandino.org/bancoBP/node/3>)

En este sentido, actualmente, son numerosas las instituciones públicas y privadas que cuentan con programas educativos ofrecidos en la modalidad a distancia que requieren de la acreditación para validar su calidad. La evaluación y la acreditación propician el reconocimiento social y el prestigio que esto conlleva. Así mismo, al acreditar un programa educativo el organismo responsable de ello avala su calidad de acuerdo con estándares, criterios e indicadores internacionales que proporcionan credibilidad en los procesos educativos y en sus resultados a la sociedad en general. Entendemos las *buenas prácticas como aquellas acciones que se llevan a cabo para la mejora de todos los procesos y procedimientos relacionados con las instituciones*. Las experiencias consideradas “de calidad” permiten a la institución detectar y resolver problemas, así como que los organismos acreditadores los evalúen.

En cuanto al término *inclusión*, éste responde a la diversidad y diferencias individuales, entendiendo que son una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad a través de la activa participación en la vida familiar en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades ([Unesco, 2005](#)). Es necesaria en las sociedades equitativas ya que benefician a todas las personas independientemente de sus características, sin

etiquetar ni excluir.

Objetivo de la investigación

Analizar las “buenas prácticas” en la calidad de la Educación superior en la modalidad no convencional que sea incluyente.

Metodología

Los pasos que se siguieron fueron:

- 1) se recopiló información bibliográfica, hermerográfica y documental; así como la derivada del trabajo de campo,
- 2) se determinaron los métodos y técnicas
- 3) Se analizaron los datos que derivaron en tres dimensiones: la educativa, la de gestión y la tecnológica

A fin de determinar las buenas prácticas en la educación a distancia según los actores encuestados –académicos y administradores de instituciones de varios países- se realizaron distintas entrevistas para que los involucrados dijeran cuáles consideraban las más importantes o determinantes en la modalidad. El análisis de las entrevistas mostró una variedad importante de dimensiones que los sujetos consideraron indispensables para su calidad. Sus respuestas se agruparon de acuerdo con la dimensión que mencionaron y que, en general, se refiere a una o más de las categorías de la modalidad no escolarizada que, según nuestra experiencia ^[1] son: el educativo, el administrativo o de gestión y el tecnológico:

Análisis y resultados de los datos

Buenas prácticas en la Dimensión Educativa

La mayoría de los informantes consideran a la dimensión educativa como aquella de la que se desprenden gran parte de las buenas prácticas en la educación a distancia. Consideran que éstas se manifiestan en el “quehacer docente”. Retomando a Blin (1997) distinguimos tarea y actividad profesional. La noción de tarea o de trabajo prescrito indica lo que hay que hacer y vehicula la idea de prescripción o de obligación. Se define como una meta por cumplir en condiciones determinadas y designa las competencias exigidas, los procedimientos prescritos y los útiles de trabajo. En cambio, la noción de actividad indica lo que es hecho, es la respuesta del operador a la tarea prescrita (p.52), remite entonces a lo que es puesto en juego para interpretar la tarea y ponerla en práctica.

Si retomamos la manera en la que Postic (1992) relaciona los términos *función*, *rol* y *actos pedagógicos* podemos considerar que esos actos pedagógicos son tareas (en tanto que son prescritas) y son actividades (en tanto que son las respuestas de los profesores a las tareas prescritas) una vez que éstas son representadas por el profesor.

Tomando esto como base y la clasificación de los procesos educativos -a partir de Yurén (2000) en su obra *Formación y puesta a distancia* y de Avanzini (1987) en *L'education des adultes*- podemos agregar que lo que Postic (1992) llama función ^[2] (pp. 81-82) corresponde a lo que hemos denominado proceso educativo, mientras que lo que este autor llama rol ^[3] (p.66) corresponde a lo que llamamos figura académica. Dicho de otra manera: en la figura académica -o rol- quedan estructuradas las tareas, las cuales deben ser realizadas para cumplir una determinada finalidad (función).

Distinguimos con Yurén cuatro funciones básicas que corresponden a cuatro procesos educativos: enseñar, capacitar, educar y formar. Distinguimos también diversas figuras académicas que son determinadas en el campo educativo, en general, y en el campo de la modalidad a distancia, en particular.

En la literatura revisada encontramos que existe una tendencia a asignar a distintos sujetos las tareas que se consideran indispensables para el desarrollo de la modalidad a distancia. Así, por ejemplo, en algunos casos está la figura del tutor y la del facilitador, en otros la de asesor académico y la de asesor pedagógico. En algunos casos, se llega a asignar a un solo sujeto varias tareas que remitirían a diversas figuras académicas.

Más allá de las figuras académicas que institucionalmente se determinen, lo que importa es que toda tarea cumple con alguna función ya sea que se inscriba en una u otra figura. Según los sujetos informantes se juegan diferentes combinaciones entre tareas, figuras y funciones. Éstas son las que pretendemos dilucidar por la importancia que tienen al orientar las buenas prácticas.

Según los encuestados, la principal buena práctica en este sentido se refiere al diseño que va desde la planeación del propio modelo (previo, durante y después de cada proceso) con base en el modelo institucional - sin dejar de lado que se trata de una modalidad a distancia-.

Así, la planeación pasa por los planes de estudio o currículos y el diseño de cursos con actividades de aprendizaje y materiales acordes a la modalidad (impresos y digitales).

También la planeación referida por los encuestados contempla las funciones (acciones) que realizan las

figuras académicas (facilitador, acompañante, tutor, consejero, instructor, mentor) de la propia educación a distancia. Para llevar a cabo esta buena práctica, los informantes mencionaron la necesidad de contar con capacitación docente en la modalidad y que resulte en “acompañamiento” a los estudiantes que se sienten alejados, distantes de la institución, de la figura docente y de sus compañeros. Así también, consideran que la evaluación permanente da la posibilidad de corregir y/o encauzar las actividades.

Dimensión de la Gestión

La dimensión administrativa o de gestión, de cualquier modalidad educativa incluyendo la modalidad a distancia, comprende las reglas, técnicas y procedimientos que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos institucionales. En su devenir, toda institución educativa ha establecido su propia forma de administración: actividades que se refieren al planeamiento, instrumentación, coordinación, gestión y control de los servicios para el logro de sus finalidades. En el ámbito educativo, la organización y la administración se relacionan con todos los elementos de la institución como son los recursos: humanos (selección, plantillas, funciones), materiales (inventarios, mantenimiento) y financieros (presupuestos, asignación, compras, nóminas); así mismo, los trámites relacionados con los estudiantes (selección, control escolar, graduación); la reglamentación (reglamentos, manuales de procedimiento, registros) y la programación de los cursos (espacios, tiempos, secuencia).

Por otra parte, en lo que se refiere a la dimensión de la gestión de la modalidad a distancia esta es vista como una buena práctica por los sujetos informantes de la encuesta que requiere ser pormenorizada con fechas y

plazos de realización.

Las dimensiones aquí señaladas como *de gestión*, comprenden una serie de acciones que tienen que ver lo que tradicionalmente se han dado en llamar factores de la “administración”: planeación, organización, integración, dirección y control.

La planeación es la que, en mayor medida, es vista como buena práctica –en este caso de la modalidad a distancia- por los sujetos encuestados. Ellos señalan a la planeación ([www.crecenegocios.com/laplaneación](http://www.crecenegocios.com/laplaneacion)) como factor determinante. Se refieren a ella como la planificación por la cual se requiere analizar la situación imperante en el momento que se realice (dónde estamos), se establezcan objetivos (dónde queremos llegar), y se definan las estrategias y cursos de acción (cómo y por medio de qué vamos a llegar) necesarios para alcanzar dichos objetivos.

Señalan como buena práctica las acciones que lleven a la planeación y que van, en el caso de educación a distancia, desde el análisis de la situación externa como de la situación interna actual. El análisis externo comprende las fuerzas económicas, sociales, gubernamentales, tecnológicas –en este caso según palabras de los encuestados: éxito profesional, características del grupo social al que va dirigido, acreditaciones por organismos dictaminadores con estándares generales, entre otros; así como del análisis de la competencia –con base en estudios de seguimiento de egresados, de instituciones, de programas afines, de aplicabilidad-. En el análisis interno se evalúen los recursos con los que cuenta la institución: recursos financieros (autogenerados y asignados), humanos (académicos y administrativos); materiales (equipos, mobiliario, materiales didácticos, programas, guías, manuales, reglamentos, manuales de procedimientos); y recursos tecnológicos (hardware y software). Cabe

señalar que en la encuesta varios de los informantes señalaron las plataformas, las redes, las bibliotecas virtuales, como insumos indispensables en la modalidad. Después del análisis que se lleve a cabo se requiere establecer objetivos (adónde se quiere llegar), formular estrategias para alcanzar los objetivos (con qué acciones) y se diseñan programas o planes de acción (en los que se señalan todos los pasos realizados).

Además de la planeación, los sujetos informantes mencionaron la organización, la integración, la dirección y el control. La organización que estudia la forma en que se gestionan los recursos y procesos. ([Definición de organización](http://definicion.de/organizacion/#ixzz2ywJj5Qq1) <http://definicion.de/organizacion/#ixzz2ywJj5Qq1>) en este caso por ejemplo los trámites y control escolar; la integración en la que se unen los procesos y las acciones.

La dirección que se refiere a la manera en que se rigen las actividades y el control que busca que todas las acciones se lleven a cabo de la mejor manera posible.

Para decirlo de otra manera, es importante rescatar nuevos conceptos de *gestión* a fin de dar elementos para lograrlo:

Álvarez y Topete (www.comie.org.mx) consideran que el concepto emergente de Gestión Educativa Estratégica supone el ejercicio del mando –según un tipo específico de pensamiento directivo- y el ejercicio de liderazgo –orientado hacia la articulación de los ámbitos convencionales de la administración con los elementos de la organización como estructura orientados hacia el cumplimiento de la misión institucional.

El cambio en el concepto de *gestión escolar* deja de tener sólo la concepción de una función administrativa que se centra en la figura del directivo escolar sino que

se considera una función centrada en la cultura organizacional y acción educativa y social de las escuelas.

Para Pilar Pozner (1998) no es una construcción impropia y aislada sino que pertenece a un ámbito social específico; que se muestra como una organización social que le da sentido y fuerza como proyecto de transformación de los seres humanos.

Juan Carlos Tedesco (1999) entiende la gestión como: “Un proceso que va más allá de los simples cambios administrativos sino que abarca todo lo que concierne a los procesos educativos, tanto administrativo y social, como laboral y pedagógico”

Así, la *Gestión escolar* es el conjunto de acciones relacionadas entre sí que comprende el equipo directivo de una escuela para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en, con y para la comunidad educativa. Es una de las instancias de toma de decisiones acerca de las políticas educativas de un país (SEP: Antología: la Gestión Educativa, 2000).

Para la calidad en la educación a distancia el concepto de gestión puede ser la diferencia. En este trabajo la entendemos como las acciones que líderes directivos llevan a cabo para que se realicen procesos y procedimientos relacionados con sus áreas de competencia.

Dimensión Tecnológica

En la modalidad a distancia -cuya característica es la separación física o geográfica entre el alumno, el profesor y el centro de estudio- se han utilizado medios no convencionales de acercamiento como los impresos, la radio, la televisión y cada vez más los telemáticos.

Actualmente, a través de una computadora, con la utilización de enlace remoto -conexión con otras computadoras o a redes de comunicación- y con la utilización de *stand alone* -recursos de la propia computadora sin conexión- para quienes, por diversos motivos, no pueden o no desean acudir regularmente a un centro educativo.

Los programas conocidos como *virtuales* deben su nombre al hecho de que se trata de organizaciones que ofrecen conocimientos y prácticas de aprendizaje por medio de tecnologías de la información (TI) actuales que dan una existencia aparente pero no real a la presencia de los actores involucrados y que son accesibles desde cualquier lugar y a cualquier hora. Un Campus Virtual es concebido como una Intranet asociada a una base de datos central y base de datos local en cada una de las escuelas y centros de enseñanza e investigación, así como en bibliotecas y centros de información accesibles por medio de diferentes redes de comunicación.

Resulta claro, entonces, que la tecnología es básica en la calidad de los programas de educación a distancia. No obstante, no se dejan de lado la dimensión de gestión o administrativa ni la dimensión educativa.

Por lo antes expuesto para que los programas a distancia puedan ser considerados de calidad se requiere que “se implementen nuevas formas de acceso al conocimiento a partir de ambientes virtuales diseñados con tal flexibilidad que sean capaces de proporcionar espacios de aprendizaje independiente, en donde el estudiante remoto genere y dosifique a ritmo y voluntad propia la búsqueda de la información requerida (ANUIES, 2000, p.10) con el uso indispensable de las nuevas tecnologías.

Como última parte de esta ponencia, presentamos un cuadro comparativo de tres entradas a manera de

conclusiones. En una de las entradas retomamos las categorías y los aspectos a evaluar que marca CONACYT para considerar que un programa es de calidad; en otro apartado se presentan los aspectos de las dimensiones en las que agrupamos las respuestas de los encuestados: educativa, de gestión o administrativa y tecnológica: finalmente, en el tercer apartado presentamos la buena práctica que se considera puede derivarse del análisis.

Resultados

CONACYT (preevaluación)	ENCUESTADOS	OPINIÓN
Estructura del programa: Plan de estudios (justificación, objetivos y metas, perfil de ingreso, perfil de egreso, congruencia, mapa curricular, actualización, opciones de graduación e idioma)	La buena práctica consiste en la evaluación permanente de la planeación, diseño y desarrollo de todos los puntos.	Buena práctica: evaluación permanente de todos los procesos y procedimientos
Estudiantes: Ingreso de estudiantes (selección). Trayectoria escolar. Movilidad estudiantil (becas mixtas, codirección de tesis, cursos con valor curricular, participación en eventos académicos). Tutorías y/o asesorías. Dedicación exclusiva de los estudiantes al programa	Poco hablan de los estudiante, cuando lo hacen se refieren a su forma de aprendizaje o a su perfil de ingreso. La buena práctica consistiría en tomar en cuenta cómo aprende el estudiante en la modalidad a distancia.	CONACYT toma en cuenta requisitos para ingresar y permanecer así como para otorgar becas y movilidad. La buena práctica consistiría en agilizar y flexibilizar los procesos y procedimientos relacionados con las oficinas de Control Escolar.
Personal académico: Núcleo académico básico (perfil, tiempo de dedicación, distinciones académicas, organización académica, programa de superación, evaluación). Líneas de generación y/o aplicación del conocimiento (congruencia, participación de los estudiantes).	Se habla del personal académico sólo en su quehacer pedagógico y, en ocasiones en la necesidad de capacitación. La buena práctica estaría en ofrecerles capacitación para su quehacer	CONACYT exige control absoluto de la productividad de este personal. La buena práctica está en que los estudiantes participen.
Infraestructura: Espacios y equipamiento (aulas, espacios para profesores y estudiantes). Laboratorios y talleres (espacios, equipos y servicios; materiales y suministros, programación y utilización). Información y documentación (biblioteca e instalaciones; acervos y servicios). Tecnologías de información y comunicación (equipo e instalaciones; redes; atención y servicios).	Varios encuestados se refieren a la dimensión que llamamos de gestión o administrativa y la tecnológica. La buena práctica, según ellos, sería que los procesos y los procedimientos se reflejaran en reglamentos y manuales pormenorizando todos los detalles.	Al tratarse de la educación a distancia las tecnologías de la información resultan indispensables por lo que una buena práctica debiera ser el asegurar su buen funcionamiento.
Resultados: Trascendencia, cobertura y evolución del programa (alcance y tendencia de los resultados; cobertura y evolución). Pertinencia (satisfacción de los egresados y proyección). Efectividad (eficiencia terminal y de graduación).	Los encuestados mencionan, a cada momento, la necesidad de la evaluación. Esta buena práctica proporciona los datos de los resultados que se han alcanzado.	Para obtener veracidad en los resultados la buena práctica consiste en evaluar previo, durante y después cada proceso y cada procedimiento que se lleve a cabo.

Contribución al conocimiento (investigación y desarrollo; tecnología e innovación; dirección de tesis, publicación de resultados, participación de estudiantes y profesores en encuentros académicos; retroalimentación de la investigación y/o del trabajo profesional al programa		
Cooperación con otros actores de la sociedad: Vinculación (beneficios y cooperación académica). Financiamiento (recursos aplicados a la vinculación; ingresos extraordinarios).	Algunos encuestados hablan de la vinculación con otras instituciones. La buena práctica sería contar con ella.	Las buenas prácticas están relacionadas con vincularse a otros sectores educativos.
Plan de mejora	No es llamada buena práctica pero su función está contemplada en cada opinión	La buena práctica es alcanzar las metas del plan de mejora.

CONCLUSIONES

- El término *buenas prácticas* actualmente se utiliza en varios campos para designar aquellas acciones que se llevan a cabo para la mejora de todos los procesos y procedimientos relacionados con la mejora de las instituciones.
- Algunas instituciones han determinado que sus académicos se reúnan periódicamente para comentar sus experiencias y decidir cuáles pueden considerarse buenas prácticas. Las experiencias, que una vez compartidas y evaluadas puedan considerarse “de calidad”, permitirían a la institución detectar y resolver problemas que los organismos acreditadores pudieran dictaminar.
- Nosotros entendemos las *buenas prácticas* como aquellas acciones que se llevan a cabo para la mejora de todos los procesos y procedimientos relacionados con la mejora de las instituciones. Las experiencias, que una vez compartidas y evaluadas puedan considerarse “de calidad” y que le permitan a la institución detectar y resolver problemas que los organismos acreditadores pudieran dictaminar
- Las buenas prácticas, de acuerdo con sujetos entrevistados de la modalidad a distancia, se agrupan en tres grandes dimensiones:

educativa, de gestión o administrativa y tecnológica.

- Las buenas prácticas en la dimensión educativa, según los entrevistados se relacionan, principalmente, con el *quehacer académico* que implican el diseño de planes y programas de estudio con los materiales y actividades de aprendizaje y la evaluación correspondientes. También refieren que la capacitación, para y por la modalidad, es una buena práctica.
- Las buenas prácticas de la dimensión en gestión o administrativa, según los entrevistados, están identificadas con la planeación y evaluación pormenorizadas en todos los procesos y procedimientos que se lleven a cabo. Entendemos la gestión como las acciones que líderes directivos llevan a cabo para que se realicen procesos y procedimientos relacionados con sus áreas de competencia.
- Los entrevistados señalaron como buenas prácticas en la dimensión tecnológica las que llevan a que los medios tecnológicos – plataformas, páginas web, documentos digitales, asesoría en línea- cumplan con su cometido de ser vehículo y medio entre el acompañante, los contenidos y el aprendizaje con el estudiante de la modalidad utilizando guías, manuales y capacitación *ad oc*.
- La comparación entre las categorías y aspectos a evaluar de CONACYT con buenas prácticas en los aspectos a evaluar para alcanzar la calidad que los entrevistados mencionaron y con las opiniones de los autores de esta ponencia sugieren buenas prácticas para la acreditación de la educación a distancia: evaluación permanente de todos los procesos y

procedimientos; agilizarlos y flexibilizarlos; buena gestión para el buen funcionamiento de las tecnologías de la información; determinar los resultados para que de su aprovechamiento se deriven buenas prácticas y se alcancen las metas del plan de mejora .

- La inclusión de los sujetos en su diversidad y diferencias es considerada es un fin de la educación a distancia.

Referencias

(<http://www.planandino.org/bancoBP/node/3>).

Recuperado 31 de marzo 2014

(Definición de organización

<http://definicion.de/organizacion/#ixzz2ywJj5Qq1>)

Recuperado 31 de marzo 2014

Barrera, María del Refugio. *La formación en la modalidad a distancia. Tensiones entre representaciones, configuración identitaria y actividad formativa. El caso del Politécnico Virtual*. Tesis de Doctorado (2005)

Álvarez y Topete (www.comie.org.mx)

ANUIES. 2000. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior 2000. Plan Maestro de Educación Superior, Abierta y a Distancia. México: ANUIES

Avanzini, Guy. (1987) en *L'education des adultes*. Madrid, España: Narcea

Blin, Jean-Francois. (1997). *Représentations, pratique et identités professionnelles*. París, Francia: L. Harmattan.

Postic, Marcel. (1992). La relación educativa. Factores institucionales, sociológicos y culturales. España: Narcea

Pozner, Pilar (2000). *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*. Buenos Aires, Argentina: UNESCO-IIPE Buenos Aires. (1998)

Tedesco, Juan Carlos(1999). *La educación del futuro*. Buenos Aires, Argentina: UNESCO

Yurén, María Teresa. (2000). *Formación y puesta a distancia. Su dimensión ética*. México: Paidós.

(www.redage.org/filos/ajuntos) Recuperado 4 de marzo 2014

(www.crecenegocios.com/laplaneación)
Recuperado 2 de abril 2014

[1] Tesis de Doctorado.

[2] Según este autor, la función es el conjunto de actos pedagógicos organizados para obtener un objetivo muy preciso.

[3] En relación con el rol, Postic señala que se refiere a “la estructura de los actos terminados que se pueden observar en sujetos que tienen una posición definida en una organización social”.