



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

# UN PROCESO CONTINUO EN BUSCA DE LA CALIDAD

## El caso del programa de Nivelación a Licenciatura en trabajo social.

Eje Número 5

Calidad, Currículum y Diseño Instruccional en  
Educación a Distancia

### Autores:

Carmen Patricia de Aguinaga Vázquez [asesoraguinaga@yahoo.com.mx](mailto:asesoraguinaga@yahoo.com.mx)

Claudia Ávila González [asesoravila@yahoo.com.mx](mailto:asesoravila@yahoo.com.mx)

Amelia Berenice Barragán de Anda [asesoranda@yahoo.com.mx](mailto:asesoranda@yahoo.com.mx)

Universidad de Guadalajara, México

### Abstract:

Este trabajo presenta una evaluación de los caminos recorridos en busca del mejoramiento continuo de la calidad en las actividades desarrolladas en el Programa de Nivelación a licenciatura en Trabajo Social, a distancia, que ofrece la Universidad de Guadalajara, desde su inicio en 1994 hasta nuestros días. El propósito del trabajo es sistematizar la vivencia del programa haciendo un recuento y ofrecer los resultados de las acciones emprendidas en tres dimensiones: procesos, estudiantes, y profesores a partir de cuatro ejes transversales de análisis: pertinencia, innovación, inclusión y cobertura. Se retoman otros indicadores particulares que tienen que ver con los procesos internos en la marcha del programa y sus resultados para validar otros parámetros en la calidad.

### Palabras clave:

Calidad, pertinencia, innovación, inclusión, cobertura, procesos.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## **UN PROCESO CONTINUO EN BUSCA DE LA CALIDAD**

### **El caso del programa de Nivelación a Licenciatura en trabajo social.**

**Carmen Patricia de Aguinaga Vázquez**

**Claudia Ávila González**

**Amelia Berenice Barragán de Anda**

Académicas del Departamento de

Desarrollo Social de la U de G

México

A manera de preámbulo, el programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, ha sido pionera de la Educación abierta y a distancia en la Universidad de Guadalajara. Se dice fácil pero eso implicó recorrer un camino escabroso donde había que vencer toda clase de obstáculos. Si se trabajara como antaño, no podría ahora responder a las necesidades del origen de su creación, la población atendida y seguir siendo pertinente.

Es precisamente ese camino recorrido el que se pretende ahora recuperar bajo la lupa de la calidad, claro tratando de establecer algunos criterios para observarla.

La calidad es multidimensional y como tal hay que observarla. No es fácil identificar los criterios e indicadores de la calidad en un programa a distancia, primero porque no han sido claramente definidos por la comunidad educativa de esta modalidad, y segundo porque también tienen que ver con aquello interno a sus propios procesos. Aquí hablaremos de tres dimensiones, la calidad en los procesos, en los estudiantes y en los docentes. A su vez cada una de estas dimensiones bajo criterios e indicadores específicos.

Este trabajo presenta una evaluación de los caminos recorridos en busca del mejoramiento continuo de la calidad en las actividades desarrolladas en el Programa de Nivelación a licenciatura en Trabajo Social, a distancia, que ofrece la Universidad de Guadalajara, desde su inicio en 1994 hasta nuestros días y después de haber obtenido de ACCECISO, A.C.( Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, AC) la acreditación como programa de calidad Nacional en Septiembre de 2004.

El propósito del trabajo es sistematizar la vivencia del programa haciendo un recuento y ofrecer los resultados de las acciones emprendidas en tres dimensiones: procesos, estudiantes, y profesores a partir de cuatro ejes transversales de análisis: pertinencia, innovación, inclusión y cobertura. Se retomarán otros indicadores particulares que tienen que ver con los procesos internos en la marcha del programa y sus resultados para validar otros parámetros en la calidad.

Metodológicamente el presente trabajo utilizó la sistematización de experiencias, registros documentales y electrónicos así como análisis de contenidos obtenidos de las entrevistas realizadas a estudiantes, todo esto sometido a la interpretación del equipo de trabajo.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## A) CALIDAD EN LOS PROCESOS

La educación a distancia en los últimos tiempos ha pasado por grandes modificaciones. No solo se refiere a los cambios que tienen que ver necesariamente con los dinamismos de las tecnologías, sino con aquellos generados en el posicionamiento de esta modalidad educativa.

Para contrarrestar las dudas siempre existentes, no solo de autoridades gubernamentales sino también del sector empresarial sobre la calidad de la educación a distancia, así como la proliferación de instituciones que prestan este tipo de servicios, han obligado a las universidades serias a la búsqueda de la mejora continua y la acreditación como una opción de calidad.

El caminar de la Educación a distancia en México ha sido acelerado, en algunos programas educativos, la gran demanda ha propiciado cambios vertiginosos y constantes. En la marcha, se han hecho profundas modificaciones como ese camino que se transforma aún antes de conocerlo y dominarlo plenamente.

Pocas disciplinas y aún la educación convencional han tenido un proceso tan apresurado. La continua evaluación y el tránsito de algo no trazado en su totalidad han permitido; el aprender haciendo, la búsqueda mediante la gestión de mejores y más eficientes caminos y el planteamiento de retos continuos hacia la calidad educativa.

La educación a distancia nunca será estática, su dinamismo y movilidad le permiten cambios continuos que tienen que ver en varios aspectos con la naturaleza misma de la modalidad, la no convencionalidad en su estructura y manejo, así como el apego a tecnologías con sus respectivas y vertiginosas innovaciones.

Si a esto se le suma que la educación a distancia tiene pocos años de haberse posicionado en universidades mexicanas, con débiles antecedentes internos que mostraran caminos para ofertar, gestionar y administrar modalidades no convencionales, entonces se encuentran programas a distancia que poco a poco han creado su propia estructura con procesos que han implicado constantes cambios y continuos ajustes.

- **PERTINENCIA:**

La pertinencia del programa ha continuado a pesar de que inicialmente el programa estaba dirigido especialmente a docentes de la Universidad de Guadalajara que daban clase en la licenciatura en Trabajo Social, pero no tenían tal grado, así como a profesionales de la zona metropolitana de Guadalajara. El programa académico no solo permitió a los docentes nivelarse, sino que también destrabó obstáculos para la capacitación continua y ellos tuvieron acceso a maestrías y doctorados.

Es claro que un programa será en parte exitoso y permanente en cuanto éste de respuesta a las necesidades formativas de su comunidad. En ese sentido el programa tenía claro las necesidades de su audiencia local, sin embargo, no se visualizó con certeza si esta situación se expandía a nivel nacional. Los resultados se comprobaron, de tal manera que durante los primeros años fue el único programa en la República que permitía al trabajador social capacitarse y actualizarse y al mismo tiempo acceder a un grado superior. Parte de esa



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

pertinencia tiene que ver con ser un programa a distancia, ya que está dirigido a trabajadores sociales en ejercicio profesional, y solamente en esta modalidad se tienen la posibilidad de cursarse.

El programa es pertinente no solo por lo anterior expuesto sino por su función social y sus aportes directos en la forma de intervenir del trabajador social. En ese sentido el programa está diseñado para que el estudiante reflexione sobre su quehacer profesional actual, muchas de las veces se logra este objetivo. Investigaciones realizadas en el Departamento de Desarrollo Social, dan cuenta de qué forma los trabajadores sociales egresados del programa, prestan un mejor servicio o intervención en su campo laboral, además los trabajos y proyectos plasmados en sus productos de aprendizaje muestran en muchos casos un avance y movilidad en su situación laboral inicial.

En términos de calidad, no basta con lo que la propia institución evalúe sus programas, sino que los procesos de evaluación de pares, acreditación y certificación pueden dar nuevas perspectivas y valoraciones a la estructura del programa. En ese sentido este programa fue acreditado por ACCECISO, como se mencionó anteriormente, sus recomendaciones permitieron poner atención a cuestiones no visualizadas con anterioridad y a los estudiantes les brindó garantía de ser un programa confiable y pertinente.

- **INNOVACIÓN:**

Cuando se habla de innovación, no se referirá al desarrollo de creaciones nunca vistas, sino en términos de calidad implica la transformación reflexionada, planeada y dirigida de los contenidos, métodos, prácticas y medios de socialización del saber, formas de gestión, actividades docentes. (ANUIES, 2001).

El trayecto de estos años, el programa en cuestión, muestra continuas adecuaciones en su estructura y organización, constantes revisiones y una apertura poco vista en la educación convencional. Es importante reconocer que algunos cambios fueron paulatinos en cuanto a su comprensión y apropiación, como fue el tránsito de ofrecer la nivelación de impresos a en línea, exigir correo electrónico a los estudiantes e ir modificando el reglamento interno.

Muchos de los cambios y procesos que se han vivido, de alguna forma se ven reflejados en los diseños instruccionales. En el inicio, la tendencia se centraba en la autogestión, de esta manera, el medio de distribución no importaba tanto, ya que el estudiante gestiona su aprendizaje según su estilo y modo de aprender. En ese sentido las directrices eran generalizadas para llevarse a cabo en forma individual, las interacciones solo se propiciaban en línea horizontal; Estudiante-contenidos o estudiante-asesor.

A partir del 2005 el programa se enfocó al aprendizaje colaborativo, donde la construcción en lo social brinda aprendizajes más significativos y acompaña de forma grupal el proceso antes vivido en soledad. Las interacciones se propician, desde entonces, en múltiples formas, privilegiando la de los estudiantes entre ellos mismos, y los medios de entrega tuvieron que abrirse a la tecnología para que dichas interacciones pudieran llevarse a cabo. Con el uso de las tecnologías, hubo de capacitar a docentes e incursionar, a pesar de las resistencias, en las



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

tendencias que los medios de distribución marcaban. En el caso del programa académico referido, este paso significó menos deserción y mayor avance en los estudiantes.

La apertura de la educación a distancia, le ha dado un sello a ella misma, de ser abierta a analizar su estructura y retomar rumbos siempre en aras de la calidad. Por ello nuevos elementos han dado sentido a los diseños instruccionales; la significación, participación, creatividad y autogestión son ahora los pilares del desarrollo de cursos a distancia.

Esa búsqueda de la calidad se ha visto también reflejada en la planeación de varios momentos en el proceso educativo. Un ejemplo de ello han sido las reflexiones colegiadas surgidas a partir de las evaluaciones del curso propedéutico. Los elementos rescatables son precisamente la participación de academias y la retroalimentación en las evaluaciones de los estudiantes al curso. que permitieron registrar y recuperar la experiencia para ir la transformando.

Solamente con la reflexión en la acción se pueden realizar transformaciones continuas, asegurando la mejora y la calidad, tal es el caso de la elaboración del reglamento interno del programa. Se inició el programa sin un Reglamento particular, y solo la necesidad de homogeneizar procesos y medidas de participación obligó a crearlo. Éste ha sufrido cambios conforme se incorporan elementos a la estructura académica y administrativa, sin embargo la implementación del reglamento ha sido un gran acierto que da certeza a los estudiantes, profesores y administrativos dando validez a los procesos del programa.

La planeación metodológica del proceso de enseñanza-aprendizaje permitió crear un diseño curricular que pretende recuperar los saberes previos del trabajador social, como profesionista técnico para analizar su quehacer cotidiano y vincular su proceso de aprendizaje al área laboral. Este modelo ha requerido transformaciones reflexionadas a los contenidos, materiales, plataformas, crear guías tutoriales, carpetas de apoyo, sistematizar tutorías, asesorías y los canales de comunicación con los estudiantes. Las modificaciones no han sido fáciles, la participación colegiada, y el sentido de pertenencia ha permitido avances significativos en la estructura del programa.

- **INCLUSIÓN.**

En lo que refiere a procesos, la apertura del programa tiene a su favor la inclusión de estudiantes con diferentes modos y medios de aprender. La flexibilidad especialmente abierta a los tiempos de entrega de productos de aprendizaje a pesar de los inconvenientes administrativos que esto genera, le ha permitido incluir estudiantes con limitantes de tiempo para estudiar.

La flexibilidad curricular se ha ido combinando con las adecuaciones administrativas. A pesar de que la currícula contempló desde sus inicios cierta flexibilidad, lo cierto es que inicialmente en la práctica había rigidez lineal en la secuencia de los cursos, Ahora, después de modificaciones administrativas, los estudiantes pueden alternar los módulos pertenecientes al área de formación especializada. Así mismo se han implementado libres trayectos en determinadas actividades en donde el estudiante puede elegir entre dos o varias opciones para acreditar el objeto de estudio.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- **COBERTURA**

La cobertura en los procesos se ha ampliado notablemente. No obstante que el perfil de ingreso es muy específico, se han podido establecer convenios con colegios y asociaciones de trabajadores sociales e instituciones en donde ellos laboran, como el Seguro Social, la Secretaría de Marina y Armada de México, etcétera. La firma de convenios trae consigo beneficios tanto para la institución educativa como para la que recibe el servicio.

La diversificación en medios de entrega, ha permitido también cubrir audiencias diversas dado que no todos los estudiantes en sus diferentes contextos pueden acceder a cursar en línea, y aquellos que por su situación geográfica, no tienen redes ni estructura que se los permita, realizan los módulos por el medio impreso. Esto ha significado esfuerzos de flexibilización en los modos alternativos que se pueden combinar, pero también ha traído grandes beneficios en términos de apertura, y desarrollo de nuevas habilidades para los docentes.

## **B) CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES**

- **PERTINENCIA**

Hablar del estudiante de un programa a distancia implica redundar en las cualidades que deben caracterizar al educando que verdaderamente tiene necesidad de aprender y canaliza sus recursos y potencialidades para asegurar que el aprendizaje sea significativo.

El sistema presencial, el oficial por antonomasia, recibe al estudiantado que, dócil a la inercia del sistema educativo mexicano, va transitando por los niveles educativos linealmente conforme aumenta su edad biológica.

El estudiante en sistemas abiertos suele ser la persona (independientemente de la edad) que ante su necesidad de conocimiento, se inscribe en programas que le proporcionen el saber que requiere y que regularmente no encontró en el sistema convencional. La necesidad de aprendizaje en el adulto lo sitúa como el principal consumidor de la educación a distancia dadas sus responsabilidades laborales, familiares y sociales que no le permiten regresar a las aulas.

Los estudiantes del programa de Nivelación se caracterizan, además de ser adultos con un promedio actualmente de 40 años (mismo que ha venido disminuyendo en los últimos cinco años), son profesionales del trabajo social que desarrollan su práctica profesional en instituciones de los distintos campos de desempeño del Trabajo Social, principalmente del sector salud y educativo, sin descartar el asistencia, jurídico, empresarial y comunitario.

El requisito previo de escolaridad que marca la Universidad para el ingreso al programa, consistente en contar con el antecedente del bachillerato y ser titulado de la carrera de técnico en trabajo social, nos permite formarnos la idea de que la trayectoria académica del estudiante es suficiente para desarrollar la capacidad para el auto-estudio y la autogestión, así como ha desarrollado capacidades para el trabajo colaborativo que extrapolado de su práctica profesional al rol de estudiante le permitirá analizar, deconstruir y reconstruir el conocimiento en forma más asertiva.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

La pertinencia del perfil del estudiante del Programa de Nivelación ha favorecido en gran medida al cumplimiento de las metas de calidad, aunado al proceso de selección que se ha llevado a cabo a través del curso propedéutico que permite cernir al aspirante para permitir el ingreso al programa a estudiantes verdaderamente comprometidos con la superación académica, profesional y personal.

El curso propedéutico pretende preparar para el ingreso y permanencia en el programa a través del manejo de principios teórico-metodológicos de aprendizaje autogestivo y colaborativo y también la adquisición de competencias tecnológicas requeridas para el trabajo a distancia.

### • INNOVACIÓN

En materia de estudiantes, para lograr la calidad en la Nivelación a distancia, ha permanecido el perfil de ingreso señalado en el dictamen del Programa, no obstante se ha innovado en dos aspectos:

1) Procedimientos administrativos: Desde 1994 y hasta el año 2003, el programa revalidaba la práctica profesional y el título de Trabajador Social como créditos indispensables para la titulación, lo que ocasionaba un retraso en los tiempos de trámite para presentar el examen recepcional. La documentación completa debía pasar por tres órganos colegiados antes de autorizarse la presentación de examen.

- A partir de la dictaminación del nuevo plan de Estudios en Octubre de 2003, los requisitos antes mencionados se cubren durante el proceso de selección de tal suerte que destraban los procedimientos administrativos para la titulación, incrementándose con esto la eficiencia terminal y disminuyendo el promedio de tiempo requerido para obtener el grado.

2) Procedimiento académico: El programa de Nivelación considera fundamental contar con estudiantes que dominen las habilidades mínimas para el estudio autogestivo, para la comunicación y para la modalidad. No desestima las capacidades adquiridas a lo largo de la vida y de los antecedentes académicos de los aspirantes sin embargo ha innovado en la impartición de un curso propedéutico que le permita asegurar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desenvolverse con probabilidades de éxito dentro de la modalidad.

- Por lo anterior, la Nivelación desarrolló un programa para el curso propedéutico, desde 1995, se ofrecía un día de introducción con información de corte eminentemente administrativa. A partir de septiembre de 2003 y en marzo de 2004 se ofreció el curso con una duración de dos días incluyendo en el día extra información teórica sobre la modalidad y la sistematización de la práctica profesional.

- En Septiembre de 2004 inició el actual curso propedéutico con duración de tres días que incluye tres ejes temáticos: Información académico-administrativa, taller de procesamiento de información teórica sobre la modalidad y taller de cómputo para la iniciación (o práctica) en el uso de la computadora y la internet como herramientas del aprendizaje a distancia.

- A partir del curso de Marzo de 2005, se incluyó en el programa el taller para aprender a moverse en la plataforma que sostiene los cursos en línea del programa (inicialmente WEB.CT y actualmente Moodle).



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Al mismo tiempo se han mejorado los sistemas de comunicación con los estudiantes, con el uso de la tecnología así como normar el plazo que tiene el asesor para contestar correos electrónicos.

- **INCLUSIÓN**

Los programas a distancia tienen la virtud de desafiar las barreras de la ubicación geográfica entre el estudiante y la institución educativa, razón por la cual la inclusión debe ser su principal característica.

El programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social en sus inicios se ofreció a trabajadoras sociales que se desempeñaban como profesores en la Universidad de Guadalajara y en instituciones del sector público ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara. Se llevaban a cabo intensas jornadas de información acudiendo a las instituciones para convencer a las trabajadoras sociales de los beneficios de continuar sus estudios y convertirse en Licenciadas.

La población local agotó su ingreso masivo aproximadamente tres años después del inicio del programa dando por resultado que estudiaron las trabajadoras sociales interesadas en la superación ya fuera por motivos profesionales como brindar mejores servicios a su población usuaria o por motivos personales como lograr un mejor nivel escalafonario para su jubilación (variable que en las primeras generaciones mantenía la edad en un promedio de 50 años).

Curiosamente, las redes institucionales de comunicación realizaron la promoción del programa al interior del estado de Jalisco lográndose una "segunda generación" de estudiantes originarias de los (entonces) 124 municipios del Estado provenientes de diferentes instituciones, principalmente secretaria de Salud, IMSS y Secretaria de Educación.

La proliferación de egresadas y de estudiantes en el programa de Nivelación en las instituciones generó interés por estudiar de parte de trabajadoras sociales de diversos estados de la república, siendo sustituida la difusión directa del programa por parte de los profesores por la referencia y la recomendación boca a boca de parte de estudiantes y egresadas. Esto contribuyó a inducir en el programa profesionales del Trabajo Social con residencia en los diferentes Estados de la República desde Baja California hasta Chiapas, iniciándose la era de los convenios como instrumento legal para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades contraídas por la Universidad ante diferentes instituciones del ámbito social, público y privado interesados en que su personal técnico se nivelara a Licenciatura.

La inclusión en el programa ha sido siempre una prioridad no negándose el ingreso por motivos de edad, sexo, lengua, condición social ni económica entre quienes han manifestado interés por concluir la Licenciatura.

- **COBERTURA**

El programa de Nivelación a Distancia, actualmente cuenta con 479 inscritos lo cual da cuenta del éxito si se considera que la plantilla del mismo consta de 25 profesores.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Sin embargo la cobertura podría extenderse en virtud de que la inversión más fuerte que corresponde a los recursos necesarios como equipo de cómputo necesario para su operación y los sueldos pagados a profesores que elaboraron programas, guías, antologías y cursos en línea ya fueron erogados. Una limitante actual, en términos de cobertura es la capacidad de atención. Dado que los docentes adscritos al programa no son suficientes para atender toda la demanda del mismo, se ha visto en la necesidad de limitar el ingreso en aras precisamente de la calidad

Para hablar de cobertura geográfica se puede afirmar que hay presencia del programa en 26 estados de la república Mexicana, sin embargo las posibilidades de ingreso por calendario es de apenas 50 alumnos, lo cual deja fuera al 50% de los aspirantes, situación que es ampliamente reversible de incrementarse proporcionalmente la plantilla de profesores (formados para la modalidad, por supuesto).

### **C) CALIDAD EN LA DOCENCIA.**

La figura académica en el programa, llamado asesor, ha ido evolucionando de acuerdo a las exigencias que el desarrollo del programa ha tenido.

Aunque los estándares de calidad en el docente no han sido definidos *expresos* para el programa de Nivelación, el asesor se apega a los indicadores generales que en esta materia han sido establecidos por las mismas instituciones de educación superior, coordinados por ANUIES.

Lo que sigue es una aproximación para elaborar dichos estándares, tomado de la recuperación de los procesos a los que el docente se ha sometido a lo largo de la existencia del programa de Nivelación a licenciatura en Trabajo Social, para dar respuesta a las necesidades de la población atendida por el programa.

#### **PERTINENCIA.**

El proceso vivido en la docencia del programa Nivelación en Trabajo Social, ha pasado por varias etapas a través de las cuales ha debido desarrollar competencias que le permitan ejercer su labor de manera *pertinente*. Para establecer algunos indicadores que evidencien la pertinencia del docente, se hablará de los siguientes puntos:

##### **1. Vigencia académica en la educación a distancia.**

Debe mencionarse la capacitación permanente que ha tenido el docente, no sólo en materia disciplinar, sino en los usos de la tecnología para la educación y los procesos de aprendizaje en la modalidad a distancia.

###### *a) Adquisición de competencias disciplinares.*

En materia disciplinar, el docente toma cursos de capacitación y actualización, asiste a congresos, realiza investigación educativa, publica resultados de dichas investigaciones, etc., acciones mismas que ayudan a cumplir con las funciones sustantivas de la Universidad de Guadalajara. Dicha actualización hace que el docente esté al día sobre la información del módulo que imparte además que le permite mantener información fresca en los contenidos del mismo.

b) Adquisición de competencias académicas como asesor en modalidades educativas no convencionales.

En cuanto a capacitarse en materia de educación abierta y distancia, implicó un proceso, primero de aceptación de una forma distinta de trabajar y ejercer la docencia, luego



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

de adopción y apropiación de las formas y medios distintos de llevar a cabo esta función. Es decir involucrarse con la modalidad, identificar los elementos del proceso educativo y las funciones que cada uno ejerce dentro del mismo; conocimientos en materia de elaboración de diseño instruccional, con las características que demanda la educación abierta y a distancia, para lo cual se estudiaron diversas estrategias didácticas conforme al modelo educativo que sustenta el programa; comenzó a desarrollar habilidades en materia de elaboración de medios para educación a distancia; implementó los cursos en línea.

c) Desarrollo de competencias genéricas.

En cuanto a actitudes de flexibilidad, al permitir y facilitar el protagonismo del estudiante en el proceso de aprendizaje. Esto implicó la evolución de un paradigma tradicional en la educación, centrado en la enseñanza, a un paradigma centrado en el aprendizaje. Mismo que todavía no llega a ser totalmente aplicado pues aún existen asesores que no pueden vencer sus resistencias y miedos sobre el rol de maestro en un aula tradicional.

En cuanto al uso de tecnología como apoyo al proceso de aprendizaje, esto implicó desde el uso de computadora, los correos electrónicos, manejo en las distintas plataformas que se han utilizado para los cursos en línea.

Desarrollo de habilidades de comunicación sobre todo de forma escrita, indispensable con los estudiantes a distancia.

## **INNOVACIÓN.**

En materia innovación en la calidad, es algo relativo, ya que lo que para algunos programas podría resultar algo innovador lo que para otros resulta ya obsoleto. Esto tiene que ver con el propósito de creación, la historia, los recursos, la población atendida y sus características y necesidades.

En este entendido es necesario que para hablar de innovación, se incluya la eficiencia pedagógica, para lo cual se cita la

a) Congruencia entre los saberes adquiridos y la aplicación de los mismos en la práctica docente.

Se hace necesaria una revisión en cuanto a la coherencia entre el discurso del docente y su práctica. Para esto tendría que volverse la mirada hacia los estudiantes y como se expresan de sus asesores, sus métodos y el impacto que el programa ha tenido en su vida profesional y personal.

Ello se ha alimentado a través de evaluaciones que se insertan en los módulos, ya sea con el medio impreso o en línea, así como autoevaluaciones aplicables a los estudiantes, en donde recuperan, de forma breve, los aprendizajes significativos.

Al respecto también se han realizado algunas investigaciones sobre el impacto del programa en las áreas laborales, encontrándose hallazgos que hablan de ascensos, reconocimientos de otros profesionistas, seguridad profesional, entre los más importantes.

b) implementación de recursos y estrategias didácticas andragógicas.

Entre los recursos utilizados han sido los medios impresos y en línea para facilitar el proceso de aprendizaje en los estudiantes de la Nivelación.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

El uso de diversas estrategias tanto para el trabajo con los contenidos, como en el autoconocimiento del discente para la comprensión de su proceso de autoaprendizaje. Esto no siempre fue así, es decir si bien al principio, se recibían a los alumnos y se trabajaba de acuerdo a los contenidos, las necesidades del programa y del desempeño de sus estudiantes, propicio que el docente se preparara para orientar desde la selección de los mismos, hasta el mismo día en que se titulan, ya que cada persona tiene necesidades distintas.

### **INCLUSIÓN.**

En la dimensión de la calidad en la docencia, podría hablarse de ésta en dos sentidos. Uno que tiene que ver con la inclusión del docente en el medio académico y cumpliendo con las directrices que se marcan en materia de permanencia como tales dentro de la Universidad. Es decir el formarse para ser docente en modalidades no convencionales y adquirir las competencias antes mencionadas ha permitido ampliar el currículum y entrar a escenarios académicos nuevos.

Y en otro sentido al ser formador en un programa que estudia el perfil de sus destinatarios para ser incluyente de todos aquellos a quienes está dirigido.

### **CONCLUSIONES:**

Para concluir este análisis de los procesos, estudiantes y docencia, es importante recalcar aquellos elementos importantes que han permitido, en el programa en cuestión, avances en la mejora continua y en la búsqueda de la calidad. En ese sentido, estos elementos pueden proponerse como estándares en la gestión de la calidad :

- Reconocer que no hay nada acabado, que la estructura y organización del programa no es estática, que todo es susceptible de modificar en caso de que se visualicen aportes benéficos.
- Actitud de apertura de parte de los actores involucrados.
- Revisión continua de materiales, procesos, productos, insumos y comunicación.
- Evaluación interna de procesos y productos.
- Gestión de evaluación de externos especializados.
- Gestión de la acreditación de cursos y del programa.
- Involucrar a las instancias internas en la toma de decisiones y en la evaluación de las mismas. (Academia, colegio departamental, personal administrativo, etc.
- Creación de comités consultivo integrado por estudiantes, egresados, empleadores y docentes.
- Sistematizar las evaluaciones que realizan los estudiantes a cursos y al asesor.
- Asistir a congresos y encuentros que permitan actualizaciones.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

- Establecer convenios de colaboración.

**En lo concerniente a la atención del estudiante los elementos rescatables son:**

- Identificar el perfil de ingreso y sus características
- Tomar en cuenta los principios andragógicos en los aspectos académicos.
- Cuidar los procesos de selección .
- Capacitación del estudiante en la modalidad.
- Evaluación constante del curso de inducción.
- Revisión y simplificación de procedimientos administrativos para ingreso, permanencia y titulación.

**En la dimensión de la docencia se puede entonces resaltar los siguientes elementos en la búsqueda de la calidad:**

- Adquisición de competencias disciplinares
- Adquisición de competencias académicas como asesor en modalidades educativas no convencionales
- Desarrollo de competencias genéricas
- Congruencia entre los saberes adquiridos y la aplicación de los mismos en la práctica docente.
- implementación de recursos y estrategias didácticas andragógicas
- Conocer el perfil de sus destinatarios.
- Capacitación a personal de reciente incorporación.
- Trabajar multidisciplinariamente.