

Caracas, 25 de Octubre 2009

Premisas:

Extenso es el tema sobre la gestión de la Calidad en la Educación a Distancia; en consecuencia hemos focalizado nuestra atención en uno de sus componentes: *el Diseño Instruccional*, analizado a la luz de procesos apoyados en enfoques sistémicos; ello como una de las formas para abordar el análisis del tema sobre la Gestión de la Calidad en la Educación a Distancia.

Palabras Claves: Diseño Instruccional, Proceso, Sistema, Gestión de la Calidad, Educación a Distancia.

Diseño Instruccional

Para Dick, Diseño es “**el proceso** de aplicación de la teoría instruccional y los procesos empíricos de la práctica educativa a la planificación de la enseñanza. Es “la Psicología Educacional aplicada en el buen sentido de la palabra”. Dick ,1996.

Para Merrill, el Diseño es “**el proceso** de especificar y producir situaciones ambientales peculiares, las cuales hacen que el estudiante interactúe con el sistema de enseñanza de tal manera que se origine un cambio específico en su comportamiento”. Merrill, 1990

Para Reigeluth, Diseño es “una disciplina que se relaciona con el entendimiento y desarrollo de **un proceso**, el cual es la Instrucción y que consiste básicamente en la prescripción de métodos óptimos de enseñanza, provocando cambios deseados en las habilidades y conocimientos de los estudiantes”. Reigeluth, 1983

Autores como Briggs y Gustafson , conceptualizan al “Diseño Instruccional” como “**el proceso** de planificación y desarrollo de la enseñanza, que se efectúa a través de las fases de análisis, concepción, realización, validación, difusión y retroacción continua para optimizar el sistema”. Briggs, 1981 y Gustafson 1996

Lebrun y Bertholt por su parte, definen Diseño como el desarrollo de un “plan pedagógico sistemático” que **incluye las fases** de análisis, planificación, desarrollo, implantación, control y revisión. Lebrun y Bertholt, 1994

Simón define Diseño como “**un proceso** de resolución de problema”. En esta perspectiva, el Diseño Pedagógico se entiende como un proceso de Ingeniería de Sistemas de Aprendizaje tal como lo describen Paquette, Aubin y Crevier (1998), permitiendo resolver una clase especial de problemas: los problemas de formación. Simón, 1981, citado en Tripp y Bichelmeyer, 1990.

Otra expresión que durante la década de los 90 aparece ligada con “Diseño Pedagógico” es la de “Ingeniería de Sistemas de Aprendizaje”. En este sentido, Paquette, Aubin y Crevier,

(Ibid), definen la Ingeniería de Sistemas de Aprendizaje como “**Un proceso** que cubre todas las actividades de desarrollo de un sistema de aprendizaje hasta la preparación de la puesta en marcha del producto”.

No cabe duda que el Diseño Instruccional es concebido como un proceso por los diferentes autores, y al hablar de procesos necesariamente hablaremos de sub procesos y por supuesto de sistemas. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la palabra PROCESO como conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, acción de ir hacia adelante, transcurso del tiempo. Un proceso puede ser definido también como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más **inputs** (entradas) los transforma, generando un **output** (resultado). Por ser concebido como un proceso el Diseño Instruccional puede ser analizado desde la perspectiva de análisis estructurado de sistemas.

Traemos a colación la definición que sobre el Diseño Instruccional hace el Profesor Joel Aguilar Sanz: “El Diseño Instruccional podría definirse como un proceso que apoyado en un enfoque sistémico, organiza de una forma sistemática un conjunto de componentes de naturaleza instruccional, que permiten satisfacer necesidades y metas instruccionales”. *El Diseño de Instrucción en la Planificación de la Enseñanza*, USB, Febrero 1989.

Apoyados en la definición que hace el profesor Aguilar, concluimos que es posible realizar en torno a él actividades dirigidas a identificación y documentación de proceso, descripción y definición operativa de objetivos, identificación de responsables y propietarios, simplificación de actividades, ampliación de funciones y responsabilidades, inclusión de actividades que incorporen valor agregado, reducción de burocracia entre otras, todas ellas consideradas parte de la Gestión de Procesos.

Gestionando un Proceso

El planteamiento de los objetivos es posiblemente la principal característica de la Gestión de Proceso; en este sentido la gestión puede dirigirse a: incrementar la eficacia, reducir los costos, mejorar la calidad, acortar tiempo, etc. Desde el punto de vista de la Educación a Distancia, se hace referencia a las buenas prácticas y criterios de la calidad de la enseñanza superior a distancia; tal es el caso de la propuesta presentada por la Universidad Nueva Esparta - Sistemas Virtuales de Aprendizaje, donde señala que la creación de ambientes de aprendizaje implica PROCESOS que están referidos por un lado a la Administración, tales como captar recursos, ejecutar políticas e inversiones, organizar y efectuar seguimiento, y por otro lado, PROCESOS referidos a la situación de la enseñanza – aprendizaje tales como: estructurar la oferta educativa, diseñar, desarrollar, enseñar, evaluar, etc. Estiman que para que estos procesos operen y se mantengan es necesario que estén soportados en plataformas concurrentes, complementarias y relacionadas, tales como: a) Gestión (misión, metas, estrategias, ventajas competitivas, etc.); b) Tecnología (conocimientos y medios para manejar los procesos asociados a las competencias de las personas, a la infraestructura, equipos y herramientas); c) Estructura (normas y políticas para llevar a cabo un trabajo

productivo) y d) Cultura (valores, principios); el tema sobre las plataformas lo trataremos en otra ocasión. <http://www.alfa.une.edu.ve/biblio/BiblioGenereral/B/B/buenaspracticass.asp>

La Gestión de la Calidad Orientada a Procesos

La Gestión de la Calidad orientada a procesos está determinada por: 1.- el modelado de procesos, 2.- el rediseño y mejoras de los procesos y 3.- el enfoque de gestión de la calidad empleado; para la TI, está representado por la norma ISO 20000: Preparación para el Cumplimiento del Estándar de Calidad Internacional para el Servicio de TI en Monterrey

El Modelaje en la Gestión de Procesos

El modelado de procesos es uno de los componentes para gestionar la calidad; en ese sentido, un modelo puede dar la oportunidad de organizar y documentar la información sobre un sistema cualquiera, en particular cuando los sistemas (conjuntos de procesos y subprocesos integrados) son difíciles de comprender, amplios, complejos y confusos; con múltiples puntos de contacto entre sí y con un buen número de componentes implicados. En consecuencia, un modelo puede convertirse en representación de una realidad lo más exacta a un sistema y de las actividades llevadas a cabo en él; en este sentido, generar una representación visual de los procesos y subprocesos es lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades. En síntesis, la representación gráfica facilita el análisis, uno de cuyos objetivos es la descomposición de los procesos de trabajo en actividades discretas.

Modelos de Diseños Instruccionales orientados a la Educación a Distancia

José E. Díaz Camacho y Thalía Ramírez Velázquez de la Universidad Veracruzana presentan un modelo *de Diseño Instruccionales para la Elaboración de Cursos en Línea*, el cual consideramos sirve de ejemplo para ilustrar la utilidad que nos brinda contar con un modelo para gestionar la calidad en los procesos en la EAD. <http://www.uv.mx/jdiaz/DisenoInstrucc/ModeloDisenoInstruccionales2.htm>

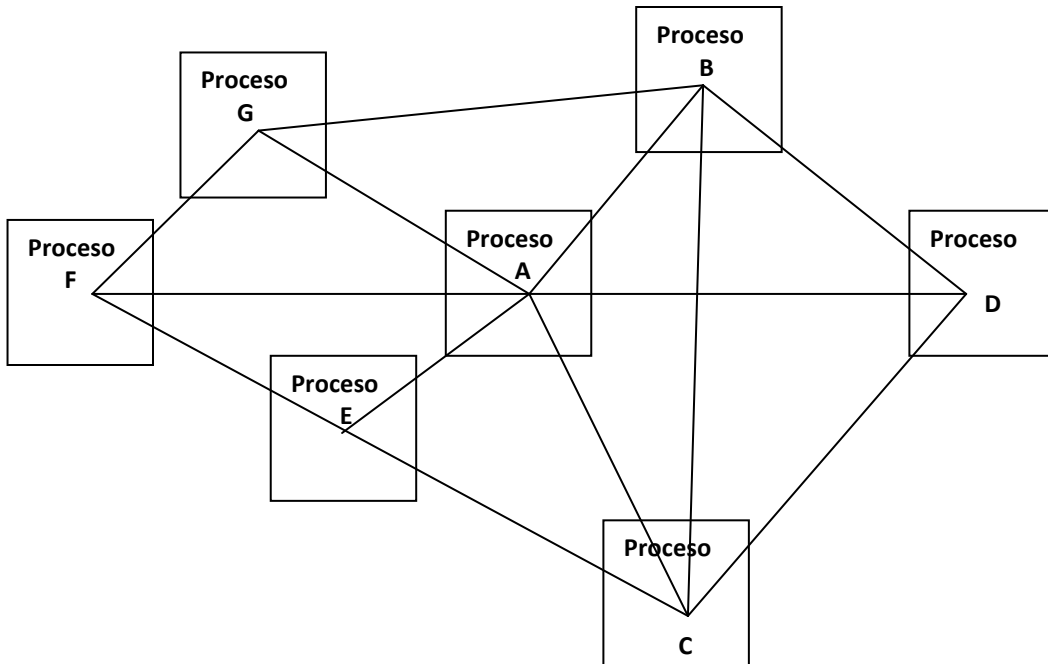
El modelo que ilustra este ensayo, está fundamentado según los autores en un concepto pedagógico, basado en las diferentes teorías y modelos educativos que han tenido vigencia a través del tiempo. Por otra parte, procura la recolección de los contenidos por parte del docente de una manera simple mediante el uso de una serie de tablas que facilitan el trabajo de diseño instruccional del profesor y propicia la planeación de la reingeniería del proceso educativo.

Componentes del Sistema: Modelo de Diseño Instruccional para la elaboración de cursos en línea de la Universidad Veracruzana.

- 1.- Estructura del Curso.
- 2.- La información general del curso
- 3.-Ubicación curricular del curso
- 4.- Introducción del curso
- 5.- Objetivos
- 6.- Fundamentación del curso
- 7.- A quien va dirigido
- 8.- Contenido
- 9.- Temario
- 10.- Dinámicas
- 11.- Sistemas de evaluación
- 12.- Plan del curso
- 13.- Prácticas y actividades
- 14.- Bibliografía
- 15.- Refuerzo del aprendizaje
- 16.- Glosario

Para los efectos de este ensayo, analizaremos a la luz de los parámetros de *Gestión de la Calidad Orientada a Procesos*, el primero de los componentes del modelo: La *Estructura del Curso en Línea*. Para los autores el primer paso consiste en determinar la organización global del curso, de la cual depende la secuencia lógica y funcional de los diferentes elementos que la conforman, entre los que se encuentran los materiales de enseñanza. La estructura deberá ser lo suficientemente flexible de manera que permita la combinación de modelos al grado que sea posible captar cualquier diseño propuesto por los docentes del curso.

Figura 1. Sistema de organización del curso en forma de red.



Tomemos como ejemplo el Sub Proceso “B” el cual forma parte del conjunto de procesos que conforman el sistema para la organización de un curso de EAD en forma de red. En este subproceso podemos realizar actividades dirigidas a la generación de indicadores que más adelante nos permitan gestionar la calidad de la gestión del proceso a ser analizado; para ello debemos considerar las actividades que caracterizan la gestión de la calidad orientada a procesos:

- 1- Generar mapa de procesos
- 2- Modelación del proceso
- 3- Documentación del proceso
- 4- Equipos de proceso
- 5- Rediseño y mejora de los procesos
- 6- Indicadores de gestión

Estas actividades se cumplen igualmente para las organizaciones de cursos en línea en forma de espiral, a partir de competencias, de problemas, de algoritmos o con de estructura de árbol.

