

## **MESA 4**

# **Educación en línea**

## MESA 4

### Educación en línea

**Salvador Ortiz:** Esta mesa aborda una de las tareas principales del Instituto Nacional de Administración Pública: la divulgación del conocimiento administrativo público.

Consideramos de gran importancia la posibilidad de cumplir con esta tarea a través de los medios electrónicos, lo cual nos permite multiplicar en gran medida el esfuerzo que hacemos y los efectos de este esfuerzo.

Quiero presentar al maestro Édgar Vázquez, quien ya terminó sus estudios de maestría en línea aquí en el INAP. Es licenciado en Ciencias de Informática por el Instituto Politécnico Nacional, Diplomado en Gobierno Electrónico en el Tecnológico de Monterrey y por la ONU.

Actualmente es gerente de *Axtel* para atención al Gobierno Federal. Ha sido gerente en diversas empresas, tiene una gran experiencia en el campo de la vinculación comercial con el gobierno. Será nuestro moderador por ello le cedo el uso de la palabra. Gracias.

**Édgar Vázquez:** Muchísimas gracias. Realmente quiero agradecer al INAP y a todos ustedes la invitación para presidir esta mesa sobre la Educación en Línea.

En México, la educación en línea representa un cambio cultural, es una nueva forma de ver, una nueva manera de poder educar a los alumnos, una nueva modalidad. El camino es difícil, no es tan sencillo como pareciera al ver videos en *Youtube* o hacer videos en *Google*.

Tiene sus características y su forma de ser. Hay materias en las que sí se puede utilizar una educación en línea y hay otras en las que es imposible.

Voy a presentar a nuestros ponentes. Iniciaré con la doctora Teresa Guzmán, estudió Ingeniería en Sistemas Computacionales por el Instituto Tecnológico de Querétaro, la maestría en Docencia de las Matemáticas por la Universidad Autónoma de Querétaro, el doctorado en Tecnología Educativa por la Universidad Rovira y Virgil de Tarragona, España.

Actualmente es Directora de Innovación de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Querétaro. Le cedo la palabra a la doctora Teresa Guzmán.

**Teresa Guzmán:** Buenas tardes. Me siento muy honrada de estar aquí. Mi especialidad se refiere a todo lo que significa educación a distancia.

Creo que hoy la educación en línea es una necesidad latente en la sociedad y es una necesidad social que no puede postergarse. Les hablaré de la experiencia que ha tenido la Universidad Autónoma de Querétaro en cuanto a sus modelos de educación en línea y, principalmente, me enfocaré en cómo ha organizado y cómo ha administrado el “campus virtual”, como le llamamos en la Universidad.

Haré una breve reseña de cómo la Universidad Autónoma de Querétaro ha incursionado en estas modalidades educativas. Inicialmente me parece que la Universidad hizo un primer intento en desarrollar su propia plataforma educativa en el año 2002.

En 2003, se hizo otro intento en la Facultad de Enfermería. Las enfermeras fueron quienes tuvieron la visión en esa época de empezar con modelos educativos en línea. Así que esta Facultad inició un postgrado en línea, la maestría a distancia, enfocado a programas de enfermería. Intentó usar esta iniciativa de plataforma educativa llamada Sistema de Educación en Línea. Se creó principalmente para apoyar a la maestría en Ciencias de la Enfermería.

Actualmente tiene 17 sedes. Ha preparado a nueve generaciones, lo relevante es que han pasado por esta maestría cerca de 600

alumnos. Actualmente las enfermeras también tienen una licenciatura en enfermería, que nació para regularizar el nivel técnico en esta especialidad como iniciativa del Sector Salud del gobierno del estado.

Posteriormente la Universidad Autónoma de Querétaro se percató de que hay infinidad de plataformas educativas gratuitas y que satisfacen todas las necesidades que puede tener una institución de educación superior. En 2006 descubrió Moodle y abandonó la iniciativa de generar su propia plataforma y adoptó Moodle como plataforma educativa, que hoy en la Universidad se le llama “campus virtual”.

A partir de ello, obviamente las enfermeras se montaron en esta plataforma educativa. Principalmente su modelo se basa mucho en las videoconferencias. Un problema que tienen todas las instituciones de educación superior es que aceptan a muy pocos aspirantes. En 2007 se aceptaba el 30 por ciento de la población que deseaba ingresar a la Universidad.

Se apresura la Universidad y la Facultad de Contabilidad abrir una licenciatura en Contabilidad y Administración.

Cuando se dio a conocer este programa, al ir avanzando, se empezó a ver la necesidad de un asesor, de un profesor, y de definir los roles necesarios en un modelo de educación en línea.

Al mismo tiempo se empezó a generar en la Universidad la cultura de lo que es la plataforma educativa. Se pusieron en marcha diversas acciones, a impartir cursos a los profesores, a darla a conocer entre los estudiantes y hacer que día con día la plataforma educativa se convirtiera en un apoyo y en una fortaleza para la educación presencial.

Posteriormente, en 2010 la Facultad de Contabilidad implementó un modelo para el nivel de doctorado. También ha sido un modelo exitoso. Este programa tiene una sede en Cancún y otra en Colombia. También se incursiona en diplomados y en una serie

de cursos. Este es el contexto de los modelos educativos que hoy se ofrecen en la Universidad.

Inicialmente el campus virtual era conducido por una sola persona, era un rol de administrador. Posteriormente se vio en la necesidad, o por decisiones de la administración en turno, de que era importante instalar otras plataformas educativas. Así, se separó todo lo que es la enseñanza en línea, en sus niveles de posgrado y licenciatura, y se estableció una plataforma educativa para toda la enseñanza en línea. Permaneció la plataforma educativa inicial, que apoyaba a toda la enseñanza presencial. También se instaló otra plataforma educativa que vino a dar soporte a todo el proceso de ingreso a la Universidad.

La Universidad también ha incursionado en los cursos propedéuticos. Hoy hay varias facultades en las que todos los hacen en línea, como la Facultad de Medicina, la Facultad de Ingeniería.

Actualmente la universidad debe definir claramente los criterios y, sobre todo, el modelo educativo que vamos a seguir. Porque quisiera comentar que hoy por hoy la educación en línea cada uno de nosotros la hacemos como la entendemos, como la queremos, o según las herramientas que tengamos. En la actualidad la educación en línea no tiene un paradigma tan definido como lo tiene la educación presencial.

La Universidad Autónoma de Querétaro está en ese camino, en definir bien cuál será el modelo educativo que la va a caracterizar. También se están tomando otras acciones. Por ejemplo, la política del rector es incursionar en que el alumno aprenda una segunda lengua, que el egresado de la Universidad, al terminar su carrera domine principalmente del inglés, pero igual se está pensando en que pueda elegir la lengua que mejor le parezca.

Así que estamos discutiendo si esta segunda lengua la ofrecemos en un modelo en línea, dado que el alumno ya tiene todo el programa curricular de la carrera que eligió y cargarle más horas presenciales incrementaría su carga de trabajo.

Una de las ventajas de la educación en línea es que nos permite organizar nuestro tiempo de mejor manera.

En lo que llamamos los modelos de educación en línea tenemos 568 alumnos hasta el día de hoy, 88 profesores participan en la educación en línea, hay 125 cursos abiertos.

En la educación presencial tenemos 12 mil 536 alumnos inscritos en cursos que los maestros abren, para subir materiales didácticos en el campus virtual en apoyo a su curso presencial. Hay 644 maestros que participan en este proyecto y 550 cursos abiertos.

Esto significa que los maestros han modificado sus materiales educativos y que éstos, ya digitalizados están más acordes con las características del aprendizaje que tienen nuestros alumnos.

Esta es la experiencia.

**Édgar Vázquez:** Muchas gracias doctora Guzmán. Muy interesante lo que se hace actualmente en la Universidad Autónoma de Querétaro. Y como bien comenta la doctora es muy importante, en algún momento, poder estandarizar los portales. En la parte educativa, en los contenidos que se dan a los alumnos a niveles diferentes, como pueden ser licenciaturas, maestrías o postgrados. Es muy importante tener una regularización dentro de la fábrica de contenidos que debe tenerse en cada uno de este tipo de materias.

Quiero dar la bienvenida al licenciado Arturo Vega Hernández. Es licenciado en psicología por la Universidad Autónoma Metropolitana, maestrante en Administración Pública. Fue Director de Planeación Académica en el Colegio de Bachilleres, Director Académico del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal y actualmente ocupa el cargo de Director de Capacitación a Distancia y Atención a la Red Nacional de Tele Aulas en el Indesol. Bienvenido maestro.

**Arturo Vega Hernández:** Muchas gracias. En el Instituto Nacional de Desarrollo Social estamos en un proceso de transición hacia un modelo de capacitación a distancia.

Explicaré como está dándose esta situación y para ello empezaré diciéndoles que el Instituto Nacional de Desarrollo Social es un órgano administrativo descentrado de la Secretaría de Desarrollo Social. Entre las atribuciones que nos da el reglamento interior de la propia Secretaría, destaca la de promover, impulsar y coordinar acciones de capacitación dirigidas al fortalecimiento de las capacitaciones institucionales, de las organizaciones de la sociedad civil, así como de gobiernos de las entidades federativas y municipios en materia de desarrollo social.

Otra atribución es la de establecer y operar un Sistema Nacional de Capacitación a Distancia. Para ello el Reglamento nos manda coordinarnos con instituciones públicas y privadas para la operación y mantenimiento de la infraestructura necesaria.

De estas dos atribuciones se desprende un Sistema Nacional de Capacitación a Distancia que versa sobre temas de desarrollo social que, como veíamos en las atribuciones que hemos referido anteriormente, se dirigen a dos grandes poblaciones objetivos, dos tipos de público, digámoslo así. Por un lado las organizaciones de la sociedad civil, los integrantes de esas organizaciones que son personas que trabajan con población vulnerable y que se acercan al Indesol para recibir recursos y para generar proyectos, proyectos que se trabajan de manera coordinada en un esfuerzo de corresponsabilidad gobierno-sociedad.

Trabajamos con ellos en materia de capacitación desde lo que tiene que ver con su constitución, cómo puede organizarse la sociedad civil y constituir asociaciones civiles o instituciones de asistencia privada, y una vez constituidos cómo pueden tener acceso a los recursos públicos que maneja el gobierno federal para la operación de programas de desarrollo social, qué requisitos tiene bajar estos recursos, administrarlos, operarlos con honestidad y con transparencia, rendir cuentas, elaborar informes, mantener

una estrategia de organización institucional que permita que este trabajo de interacción gobierno-sociedad llegue a los mejores resultados.

Por otro lado, un tema fundamental para nuestro trabajo son precisamente los programas federales de desarrollo social. Es decir, parte de nuestra función está en difundir cuáles son estos programas, cuál es la manera en que las distintas instituciones y la población en general pueden tener acceso a sus beneficios, y promover que esto se logre de la mejor manera. Que los recursos puedan bajar, puedan llegar a las personas que lo necesitan. Que esto suceda de manera ágil, oportuna y que, finalmente, se beneficie a la gente a la que están dirigidos estos recursos.

Un tema transversal a nuestro trabajo es el de la equidad de género en el desarrollo social. El tema de la perspectiva de género como tal es algo que atraviesa todos nuestros programas de trabajo y especialmente en lo que se refiere a los cursos de capacitación que nosotros manejamos. Está permeando permanentemente la forma de enfocar nuestros cursos y de promover que sea este tema, el de la equidad de género, algo que sea asumido por nuestros oyentes, especialmente tratándose de organizaciones que trabajan en el traslado de recursos federales, a través de proyectos para beneficio de poblaciones vulnerables.

De nuestras atribuciones que hemos mencionado antes, también se desprende que debemos trabajar con los gobiernos municipales. El gobierno municipal es el principal ejecutor de gasto social reconocido así por la normatividad en materia presupuestal y de financiamiento público. En particular en lo que se refiere al manejo de recursos para programas de desarrollo social es un actor fundamental con el cual tenemos que estar en permanente contacto.

Trabajamos capacitación para gobiernos municipales en términos de lo que es el desarrollo institucional municipal, siempre en la mira del mejor aprovechamiento de los programas de desarrollo social.

¿Cómo se ha hecho esta capacitación? Desde hace más de diez años, desde el año 2000, el Instituto ha venido trabajando con la tecnología de la televisión satelital. Es decir, lo que hemos hecho es trabajar con teleconferencias, que son programas de televisión con dos horas de duración. Estas dos horas se dividen en cuatro bloques, de los cuales los tres primeros son expositivos con ponentes expertos en los temas que estemos tratando.

Son programas que se transmiten en vivo, de tal suerte que en el último bloque recibimos preguntas del auditorio a través de distintas vías: teléfono, Internet, chats, fax. Así, en la última etapa del programa los ponentes, los especialistas contestan en vivo las preguntas del auditorio. Son programas que se transmiten a través de la Red Satelital de Televisión Educativa, EDUSAT y que están abiertos a todo público. Toda persona que tenga una instalación suficiente para recibir y decodificar la señal de EDUSAT puede verlo.

Sin embargo, esto no es fácil, no necesariamente todo mundo tiene acceso a esto. Nosotros hemos establecido para ello una Red Nacional de Tele Aulas. Estas tele aulas son instalaciones que puede ser un auditorio con una pantalla y un equipo de antena parabólica, decodificador y otros elementos técnicos para poder recibir la señal de EDUSAT. En donde la gente se reúne hay una pantalla grande y a través de estos medios se reciben las ponencias que estarán dando en vivo los ponentes que hemos mencionado.

Las tele aulas están establecidas en distintos municipios de la República. Hoy en día tenemos alrededor de 110 tele aulas operando en distintos municipios de todo el país, es ahí donde se reciben los contenidos del sistema.

Hemos trabajado de ese modo desde hace 10 años. La televisión satelital, la educación a distancia por esta tecnología, es algo que fue innovador hace 10 años. Hoy ya es una tecnología que tiene distintas dificultades. Una de ellas es que cada vez es más costoso producir programas de televisión para un presupuesto que no necesariamente crece como uno quisiera de un año a otro, de hecho no crece, más bien se mantiene.

Pero además, este modelo implica que en la tele aula haya un personaje al que nosotros denominamos facilitador, que es la persona que está trabajando con la gente que se reúne ahí, llevar los materiales que se presentan en la teleconferencia. Es decir, no se trata simplemente de que se presente un contenido y la gente pueda verlo de manera pasiva, sino que tiene que haber un facilitador que recupere ese contenido, que lo convierta en preguntas de reflexión, en ejercicios de trabajo, en material de discusión, que lo recicle dentro del grupo y haga finalmente una capacitación presencial.

No siempre tenemos ese facilitador, no siempre está en las condiciones para poder trabajar. Estamos hablando de tele aulas que además no todas dependen del Indesol, sino que están establecidas por organizaciones de la sociedad civil. De manera que estamos buscando transitar hacia un modelo de capacitación en línea. Es decir, estas teleconferencias, estos materiales en video que estamos produciendo no queremos perderlos. No queremos perder el hecho de que la gente pueda reunirse en un lugar para ver una teleconferencia y escuchar a un ponente en vivo, una transmisión de televisión en vivo. Es un valor para nosotros que esto pueda insertarse en una plataforma de capacitación en línea, en donde los contenidos no sean solamente lo que se dice en una conferencia, sino que haya además materiales escritos, que haya ejercicios, cuestionarios, animaciones, en fin, una serie de apoyos visuales y auditivos que respalden a lo que se está viendo en las teleconferencias, donde la teleconferencia, el video se convierta en un elemento de este material.

En una pantalla hay distintas opciones para registrarse, entrar a la información y, finalmente, una vez que se inicia el curso y se llega a los módulos donde está la información, las personas pueden tener acceso a información escrita sobre el tema. ¿Cuál es el objetivo? ¿Cuál es la síntesis de lo que se está hablando? Se tiene un recuadro donde aparece el ponente que está hablando en la televisión. Si se da clic en ese lugar puede desplegarse una semblanza de esta persona, cuál es su tema de exposición y luego un espacio para tener acceso al video y, además, otros elementos para llegar a materiales de apoyo, escritos o ilustraciones.

Son cursos que queremos que lleguen a la gente, obviamente por Internet en cualquier lugar. Nos interesa que la gente en su oficina, en su casa, en donde pueda estar con una computadora y una conexión en Internet pueda ver estos cursos.

Sin embargo, estamos avanzando un poco en la línea de algo que se comentaba en la mesa anterior, en el sentido de la democratización o la apertura a la gente de estos recursos, en el establecimiento de centros digitales dotados con equipo de cómputo. Por lo menos diez computadoras abiertas a la gente, un auditorio para que puedan verse las teleconferencias y hacer otro tipo de actividades de capacitación presenciales, y una zona de información sobre los recursos y los programas que ahí se llevan a cabo.

Estamos buscando que estas salas, estos espacios, estos centros digitales que se establecerán con recursos de nuestro programa de coinversión social, donde el Gobierno Federal aporta una cantidad de dinero, con la ayuda de algunas organizaciones que se asocian con el gobierno para sostener un proyecto de esta naturaleza, que puedan instalarse estos centros y estar abiertos a la población, de manera que lleguen a ellos nuestros contenidos.

Pero, además, que puedan recibir nuestras teleconferencias, nuestros contenidos, realizar otro tipo de cursos de otras instancias del gobierno. Inclusive cursos que pueda realizar la propia organización que está sustentando esta tele aula en sociedad con el gobierno; que quede abierto el uso de computadoras con conexión a Internet para que la gente lo consulte; que finalmente se conviertan en lugares de encuentro, donde la gente tenga el acceso a la tecnología, a la conectividad. Pero además que lo tenga dentro del marco de un programa de actividades, un programa local de capacitación, en donde quienes están sosteniendo este centro puedan diseñar un proyecto de capacitación que pueda incluir elementos, como por ejemplo, además de nuestra capacitación, los servicios educativos del CONEVyT-INEA, alfabetización, educación primaria y secundaria, bachillerato a distancia, capacitación virtual para trabajadores, capacitación virtual

para gobiernos municipales, cursos a distancia, Tecnológico de Monterrey, etcétera.

Una serie de posibilidades de oferta educativa que pueden estar disponibles, de manera que se evite esto que también se comentaba en la mesa anterior, de que se ponen computadoras, la gente va y se sienta a ver Facebook y a chatear en Internet, sino que esto se haga en función de un programa de actividades.

Agradezco su atención y en todo caso más adelante podremos contestar las dudas que esto haya podido suscitar. Muchas gracias.

**Édgar Vázquez:** Muchas gracias. Le dejo la palabra a Noé Riande Juárez. Él es abogado por la Universidad Veracruzana, maestro en Filosofía de Derecho por la Universidad Degli Studi di Roma. Catedrático en la División de Estudios de Postgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Actualmente es Director de Investigación del Centro de Estudios Superiores en Materia de Derecho Fiscal y Administrativo, y Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

**Noé Riande Juárez:** Antes que nada muchas gracias al INAP por esta invitación. La verdad, la nuestra no es una experiencia de éxito como nos gustaría contar. Es una experiencia que tiene particularidades que en un momento dado puede servir de punto de referencia para mejorar el rendimiento de las incursiones en el ámbito de la educación a distancia.

El Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa es un órgano de la Administración Pública encargado de dirimir los conflictos surgidos entre los particulares y los órganos de la Administración Pública, cuando éstos tienen resoluciones que afectan su trabajo, su proceder, sus actividades en general.

En este contexto para nosotros es necesario dar capacitación. Cuando comenzó a hablarse de la modernización de la reforma de la Administración de la Justicia, en los años 60, ya se consideraba

a la capacitación de su personal como uno de los cuatro pilares básicos en el desarrollo de los tribunales. ¿Por qué? Porque había problemas tanto de corrupción como de inefficiencia en el funcionamiento.

Para nosotros, como para cualquier otro tribunal, la capacitación de nuestro personal es un elemento muy importante y que en nuestro caso tiene cierto grado de dificultad. En el Centro de Estudios Superiores en Materia de Derecho Fiscal y Administrativo somos la escuela judicial de este tribunal. Pero tenemos que llevar esta capacitación hasta 42 salas que están distribuidas a lo largo y ancho del país. En realidad son 19 sitios más el Distrito Federal, aún así llevar educación a distancia a todo este universo no es un reto pequeño.

Tenemos distribuidos en el país mil 800 miembros del personal jurisdiccional. Primero, este reto se afrontó a partir de algunas experiencias precedentes a la teleconferencia. En nuestro caso, las teleconferencias sirvieron para transmitir una maestría en Derecho Administrativo que se imparte desde 2008, en coordinación con la UNAM, destinada a los trabajadores del Tribunal, personal jurisdiccional que se encuentra en otros lados del país y que quiere participar.

Nos servíamos de un envío de imagen y de un control de entrada y salida de correos electrónicos, esto era bastante difícil. Sin embargo, con algunos esfuerzos se mantuvo, ese fue uno de nuestros puntos de partida.

También nos dedicamos a esta tarea con respecto a aquellos cursos que las autoridades del Tribunal consideraban pertinentes para el total del personal jurisdiccional, debido a que había necesidades que surgían a lo largo del camino y que en un momento dado era necesario cubrir. Por ejemplo, recientemente se nos ha dado la atribución de conocer los asuntos que se interpongan contra el IFAI cuando resuelva en controversias por el mal manejo de los datos personales, entonces tenemos que capacitar al personal en este campo.

Y si ahora tenemos una sala nueva, una sala especial dedicada a órganos reguladores tendremos que conocer, por ejemplo, conceptos en materia de telecomunicaciones. Son cosas emergentes que el abogado formado en el ambiente del Derecho Administrativo no necesariamente conoce a profundidad.

Estos son los cursos especiales que se van produciendo de manera esporádica. Desafortunadamente no hay capital, no hay suficientes recursos para poder pagar toda la infraestructura requerida para concretar un plan de estudios organizado, para tener maestros que pudieran darnos una educación de calidad. Tenemos que acudir a la gentileza de estudiosos en la materia, distribuidos en el país, o a los diferentes órganos de la Administración Pública, quienes participan gratuitamente. Dan una conferencia de dos o tres horas, se van, después llega otro ponente nos, imparte otra conferencia sobre algún otro punto. Es decir, no hay una coherencia pedagógica.

Todo esto nos llevó a pensar en la necesidad de avanzar. Originalmente sólo teníamos recursos para las teleconferencias, para los elementos tecnológicos casi nada. Imagínense una computadora con un *gigabyte* de memoria, esto era finales de 2010, vimos que se tenía que avanzar y se planteó el desarrollo de un sistema de educación a distancia.

Estas teleconferencias eran limitativas y este sistema de educación a distancia se planteó gracias a la gentileza, hay que reconocerlo, del INAP. Nos proporcionó el *know how* indispensable para conocer cuáles eran los procesos de trabajo que era necesario considerar para poder generar educación a distancia.

Se estableció este planteamiento, se analizaron cuáles eran los requerimientos, qué podía hacerse. Pero el tiempo se nos vino encima y con el ejercicio del presupuesto de 2011 lo único que hicimos fue contratar a una empresa que nos daba servicios de video en la web y con el cual se podían inclusive hacer trabajos de *webinar*. Esto es, dar capacitación interactiva con nuestro personal en otros lugares del país.

Sin embargo, lo único que se logró fue hacer más de lo mismo ¿por qué? Se daban las conferencias, se grababan los videos de estas conferencias, se preservaban y se difundían los materiales ofrecidos por los ponentes, si traían una presentación en *Power Point* se le enviaba por correo electrónico a quien la quisiera.

Con estos materiales se formó una pequeña biblioteca, cuyo contenido, igual que con los videos, se enviaba a los interesados. Un primer avance se reflejó en que pudimos tener estas videoconferencias. Entonces empezamos a ofrecer los servicios de videoconferencia para que en el momento que quisieran y con toda la calma del mundo pudieran verlas y obtener un mayor provecho.

Por otro lado, en una revista que forma parte de este centro se creó un espacio para reconocer la labor de los estudiantes en el campo de la investigación y empezaron a publicarse los trabajos más relevantes.

Lo que nos faltó fueron cursos a distancia, presenciales, interactivos y cursos online. ¿Qué pasa con esta realidad? Que estamos conscientes de que la parte medular son los últimos cuatro puntos. ¿Por qué? Porque sabemos que en la actualidad hacer una labor de e-gobierno con la educación a distancia se logra cuando puede generarse el conocimiento de manera interactiva, cuando quienes participan en el desarrollo, quienes reciben la información, no solamente son receptores, sino que también intervienen en la creación del conocimiento. Estas son las nuevas tendencias pedagógicas.

Alguien preguntaba que qué era lo nuevo en materia de educación a distancia. Lo nuevo no son nuevos “fierros”, esto ya está, lo nuevo son los métodos pedagógicos, la forma de enfrentar este trabajo.

Es posible que actualmente, incluso mediante el empleo de redes sociales, pueda generarse el conocimiento a través de la interacción entre educadores y educandos, en donde se quiten

la cachucha que los define como tales y todos sean capaces de producir un conocimiento. Esto nos da la certeza de que realmente podremos cumplir con los objetivos del tribunal.

Los objetivos del tribunal no solamente son tener un buen sistema de educación a distancia, sino más que nada poder garantizar servicios de justicia de mayor calidad. Pero para ello necesitamos solidez pedagógica, revisar las alternativas tecnológicas presentes –que ya señalamos anteriormente–, e impulsar la participación de la dirigencia de nuestro Tribunal en la toma de decisiones. Muchas gracias.

**Édgar Vázquez:** Muchas gracias. Cedo la palabra al licenciado Moisés Castillo, quien es licenciado en Administración Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México, maestro en Administración Pública por el INAP. Es docente de reconocidas instituciones de educación superior. Actualmente es rector de la Universidad Sentimientos de la Nación, del Estado de Guerrero. Bienvenido Moisés.

**Moisés Castillo:** Buenas tardes a todos. Me da mucho gusto estar aquí. Hace algunos años, frente a mi maestro Luis García, estuve aquí como presidente de la generación de la maestría y la verdad que quise recordar esos tiempos. Gracias por invitarme al Instituto Nacional de Administración Pública para poder comentar un caso de la Universidad Sentimientos de la Nación.

En la universidad hemos acudido, como todos ustedes, a consultas, a aprender, a ver qué están haciendo otros países.. Hemos tratado de despojarnos del interés de resolver los asuntos de la universidad y atender a quienes tienen que estudiar.

Me he encontrado con Arturo Vega en el camino de las tele aulas. Me ha tocado coordinar Morelos y Guerrero. Y con respecto a los centros comunitarios de aprendizaje, no termino de entender qué hace el Tecnológico de Monterrey con todos los centros comunitarios de aprendizaje que a veces funcionan y a veces no.

Hay tantas cosas que la tecnología puede lograr. Uno saca el teléfono y la tiene a la mano. Pero el país sigue estando entre los peores lugares con respecto a las telecomunicaciones. En las comunidades simplemente no tenemos comunicaciones y creo que ese es el reto a resolver. Este país tiene un problema de educación grave y si no pregúntenle al Secretario de Educación o al subsecretario.

El reto es que usemos las tecnologías, y, de eso voy a platicarles. Pero no de lo que hace la universidad. En realidad creo que ustedes conocen bien la Universidad Sentimientos de la Nación y qué hace. Creo que la universidad simplemente se ha metido a luchar contra la inercia que tiene este país por crecer y por desarrollarse. Hemos levantado la mano con la Secretaría de Educación de Guerrero, con la Secretaría de Educación Pública para decirles: señores, ahí están los jóvenes, que ya les inventamos un nombre, se llaman “ninis”, se llaman todo, pero no resolvemos ni las tecnologías ni la infraestructura, ni nada, como quiera llamarse.

Quiero pedirles que pongan su mirada en las comunidades, no en las zonas urbanas y que también volteen a ver a los migrantes. En Estados Unidos agarramos la mochila nos vamos a trabajar. Pero nuestros paisanos no se están formando y, obviamente, no tenemos los resultados en el capital humano que deberíamos tener en este país.

No quisiera hablar de la universidad. Antes de venir y antes de salir a otro compromiso entrevisté a una alumna y quiero compartirles un caso de éxito, que es un granito de arena en el mar. Quiero decirles que nuestro sistema de educación a distancia hace lo mismo que hacen mil 500 universidades en el mundo y que lo he constatado en Estados Unidos, en Canadá, en Europa que usan Moodle. La verdad es que si tenemos que detenernos hoy, para tardarnos cinco, siete, diez años para inventar nuestra plataforma, yo creo que México no aguanta.

No sé si la nómina de la dependencia donde estemos resista, pero México no. Nuestro país necesita estar a la altura de lo que se tiene

que hacer con los países con los que nos hemos afiliado desde hace muchos años, no sé realmente dónde está la contraparte que ponemos.

Tenemos un campus en Chilpancingo con el *software*, las estrategias didácticas, los desarrolladores de cursos, pero no me importa. En la universidad no me preocupa tener desarrolladores de cursos en Sonora, en Texas, en Acapulco, en diversos puntos geográficos gracias a las tecnologías de información, si entendemos lo que son los nodos de información en Internet.

Tenemos varias cosas, profesores y, desde luego, hay todo lo que se ha mencionado aquí. Pero el arte de esto, de la multiplicación, tiene que ser lo que llamamos en la universidad la creación de unidades de prácticas profesionales en distintos lugares. Y tenemos realmente varios casos de éxito. Ahí tendremos un aula virtual, pero virtual, no con todo lo que nos imaginamos, el aula donde tenga Internet y donde puedan converger los que quieren enseñar y aprender.

Habría que usar los centros comunitarios de aprendizaje, siguen sin usarse en el país y en las comunidades. Ahí están las tecnologías y los ayuntamientos pagando la renta de señal satelital y además sabiendo que algún satélite sí da comunicación y otro no, y siguen pagando la renta.

Luego tenemos las tutorías presenciales. Debemos capacitar a la gente, cómo llegamos a la comunidades si no los capacitamos para usar esto y tenemos que explicarles y volverlos a capacitar y capacitarlos en línea, etcétera. Luego tenemos prácticas profesionales, esto ha sido un éxito en la Universidad Sentimientos de la Nación. Los alumnos que estudian a distancia con nosotros son aceptados sólo si hacen práctica profesional en la carrera que van a estudiar allá en su territorio, eso hace que tengamos una presencia comunitaria realmente de muchísimo valor.

Lo único que estamos haciendo es lo que nos han enseñado muchos años, de muchos siglos, juntar la teoría y la práctica, y

eso provoca un crecimiento personal y profesional de manera espléndida.

Luego hacemos exámenes presenciales, porque a veces tenemos comunidades o grupos que se arman o se integran en algún lugar y no nos permiten cotejar, estar seguros de cumplir la misión de una universidad, que es certificar el conocimiento. Lo hacemos de manera virtual y de manera presencial si tenemos ciertos indicadores.

Trabajamos el tema del idioma para poder entrar a la información y a las tecnologías junto con la gente que está estudiando. En fin, la plataforma, los usuarios, roles, capacitación, sistema de evaluación. Tenemos un sistema de evaluación especial que involucra la teoría y la práctica, de lo cual les he platicado.

El portafolio de aprendizaje es un método conocido en la enseñanza virtual y eso lo tenemos muy claro. Si alguien quiere supervisar a la Universidad Sentimientos de la Nación con respecto al aprendizaje de uno de sus egresados, lo invitamos a tomar el portafolio de aprendizaje de lo que está en línea, porque además nuestros alumnos, no importa que sea a distancia o escolarizado, todos usan las tecnologías de la información y la comunicación.

En fin, hay varios retos, la problemática, el propósito del sistema. Quiero compartirles el caso de éxito, si ustedes creen que eso se llame éxito. Es un video de cuatro minutos y vean qué pasa con esta relación comunidad, tecnología, desarrollo personal, etcétera.

### (VIDEO)

**Moisés Castillo (MC):** Sandra ¿de dónde eres?

**Sandra (S):** Soy originaria de Cuernavaca, Morelos, pero actualmente vivo en Chilpancingo, Guerrero.

**MC:** ¿Qué estudias?

**S:** Estudio la licenciatura y realizo trabajo social en la Universidad Sentimientos de la Nación, en el campus Chilpancingo.

**MC:** Sandra sé que estudiaste un tiempo en Chilpancingo y luego te fuiste a Metlatónoc, que es un municipio de la montaña alta. ¿Cómo estuvo eso?

**S:** Obviamente desde el principio, desde el primer semestre de la universidad nos envían a hacer prácticas. Al realizar las prácticas las personas ven nuestra capacidad o habilidades de desarrollarnos y, al mismo tiempo, eso nos ayuda para que nos puedan proponer para trabajar en ciertas instituciones donde se necesite trabajo social.

**MC:** ¿Pero qué pasó en Metlatónoc?

**(S):** Metlatónoc es un municipio prioritario, hay mucha pobreza. La cultura obviamente es muy diferente a la de las ciudades. El trabajo por allá es algo muy bonito. Uno aprende a convivir con personas de diferente cultura, a ver las necesidades, pero no solamente a verlas, sino también a buscarles una solución y tratar de que sus problemas si son grandes lleguen a ser mínimos o a cubrir totalmente sus necesidades.

**MC:** ¿Y qué pasó con tu escuela? ¿Renunciaste?

**S:** No tuve que renunciar, porque como tienen dos modelos educativos, el modelo escolarizado y el semi escolarizado, que es a distancia, opté por seguir estudiando la licenciatura en el modelo semi escolarizado, del cual se llevan materias a distancia, los fines de semana se pueden también acudir a clases de manera presencial cuando nuestra área de trabajo está cerca al campus de Chilpancingo.

Áhí los maestros nos suben tareas, nos suben a la plataforma libros de texto, digital, donde podemos estudiar, nos suben los

exámenes y a través de la plataforma podemos contactarnos también a través de chats de la misma plataforma.

**MC:** Pero Metlatónoc es un municipio muy pobre, no hay conexión a Internet.

**S:** De hecho ese es un problema grave en aquel municipio, porque sí hay red, el problema es que llega muy lento, se tarda varias horas para ingresar a la plataforma. Sin embargo, a pesar de eso trato de empezar.

**MC:** ¿Como a qué horas era la mejor hora para entrar a hacer tus tareas?

**S:** A partir de las 12:00 a las 4:00 de la tarde. Después de ese horario como es montaña, hay zonas nubladas y la mayoría de estas zonas se encuentran allá.

**MC:** Y cuando estudiabas en el sistema escolarizado ¿hacías uso de la plataforma digital?

**S:** Si también. De hecho va de la mano, el escolarizado uno va de manera presencial a la universidad, tiene contacto físicamente con el maestro, pero también a través de la plataforma igual nos subían tareas, nos dejaban leer ciertos libros que los mismos maestros o el personal de la universidad suben a la plataforma.

**MC:** ¿Y te ha servido para algo haber usado la plataforma del sistema CAUCN?

**S:** Sí, bastante. De hecho una de las ventajas es que aunque estoy trabajando a seis horas de Chilpancingo, yo puedo continuar con la licenciatura y no quedarme como técnico en trabajo social y, obviamente, el estar trabajando por allá y el estar estudiando me ayuda a aplicar la teoría en la práctica en la misma comunidad.

**MC:** ¿Tienes trabajo hoy?

**S:** Sí, trabajo en la Secretaría de Salud, en el centro de salud con servicios ampliados de Metlatónoc, Guerrero como trabajadora social.

**MC:** ¿Cuántas trabajadoras sociales hay allá?

**S:** Lamentablemente soy la única, aunque sí se requiere de otras trabajadoras sociales en el municipio, debido a las necesidades que la población tiene. Sin embargo, en todo el municipio soy la única.

**MC:** ¿Te sientes contenta en Metlatónoc?

**S:** Sí, la verdad es que me agrada. En primera porque tengo trabajo, en segundo lugar porque le comentaba, las necesidades de allá son muy diferentes a las nuestras y aunque es un lugar prioritario a veces las necesidades, por ejemplo, de cuestiones de salud o cuestiones de educación no se les da mucha importancia de manera individual. Eso me ha servido bastante para ayudar a estas personas. En ciertas ocasiones tal vez no a resolver todo su problema, sin embargo, a cubrir parte de sus necesidades.

**MC:** ¿Crees que este sistema permita, o sea una alternativa para que los profesionistas atiendan lugares distantes y se beneficie la gente y te beneficiés tú como profesionista?

**S:** Sí, es un gran beneficio la verdad para todos los que trabajamos y que de alguna manera queremos progresar tecnológicamente, digámoslo así. Sí es de gran ayuda para todos, además de que podemos ir a lugares lejanos y ayudar a las personas especialmente.

**MC:** ¿Que pasaría Sandra si el sistema de educación a distancia fuera rígido y necesariamente el profesor te esperara a las 12:00 del día en punto y tú estás trabajando y en ese momento no hay conectividad? ¿Qué pasaría?

**S:** Muchas cosas, pero la principal es que nos quitaría la ventaja de trabajar y ganar un salario. Yo creo que es una ventaja enorme

el poder contar con este sistema que nos permita trabajar, pero también estudiar.

**MC:** ¿Te sientes realizada como mujer?

**S:** Creo que sí, tal vez me faltan muchas cosas, me falta mucho más que escalar, pero hasta ahora con lo que he logrado sí me siento muy satisfecha.

**MC:** Tú sabes que hay sistemas de educación rígidos que esto que estamos platicando no lo permitiría.

**S:** Sí y de hecho igual nos afecta porque no nos deja desarrollar nuestras habilidades, no nos deja desarrollar lo que aprendemos teóricamente en el salón; en cambio el sistema a distancia nos ayuda a aplicar lo teórico en la práctica.

**MC:** ¿Sandra, recomendarías a alguien que estudie y que resuelva su desarrollo profesional como lo has hecho tú?

**S:** Totalmente, sí lo recomendaría porque nos ayuda en todos los aspectos, nos ayuda a desarrollar nuestras habilidades, como le decía, tenemos trabajo, a poder seguir progresando a pesar de la distancia.

**MC:** Gracias Sandra, muy buen día.

**S:** Gracias, a usted.

**Moisés Castillo:** Gracias. Esa es la aplicación de las tecnologías en la Universidad Sentimientos de la Nación.

**Édgar Vázquez:** Gracias Moisés, muy amable. Quiero agradecer a Teresa, Moisés, Noé y Arturo el apoyo que tuvieron conmigo en esta mesa de trabajo y solamente quisiera concluir con un pequeño comentario muy breve de un estudio que tengo en mis manos.

En México existe un alto nivel de deserción en todos los niveles educativos, desde media superior, superior, posgrados, además hay una gran desigualdad y un enorme rezago educativo en la población mexicana económicamente activa, son algunos de los principales problemas de la educación en México.

Pensamos que para poder reforzar esta parte de migración, de no concluir estudios, la maestría en línea, o mejor dicho los estudios en línea, *e-learning*, representan una herramienta que permite poder concluir estos estudios. Pero sobre todo poder eficientar de mejor manera el trabajo hacia las personas, que éstas tengan y puedan manejar sus propios tiempos y su propia forma de pensar dentro de este tipo de herramientas.

Vamos a la parte de preguntas y respuestas, serían tres preguntas muy breves.

**Ana Karina Posadas, estudiante de la licenciatura en el INAP:** Mi pregunta es para el maestro Arturo Vega acerca de lo que comentaba de la información. ¿Se generó la información en los diferentes dialectos que se hablan en el país y cómo se garantiza que ésta llegue a quienes va dirigida originalmente?

**Pregunta:** Felicitarlos nuevamente por el trabajo realizado en esta mesa. Mi pregunta es, el primer reto a vencer es la tecnología. Yo manejo el sistema de educación a distancia. Soy profesora en la UNAM y tengo a mi cargo una materia llamada Metodología de la Investigación Jurídica. A lo que voy, es que el otro reto, y me gustaría que me respondiera el doctor Moisés Castillo, está en relación con los estudiantes, no todos tienen el nivel para manejar la educación a distancia. ¿Cómo resuelven esta situación? Me gustaría que me pudiera apoyar para contribuir en mi trabajo.

**Édgar Vázquez:** Adelante con las respuestas.

**Arturo Vega:** En nuestro modelo no tenemos contenidos en lengua indígena. Nuestro modelo funciona con el apoyo de las organizaciones de la sociedad civil que fungen como

intermediarios entre nuestro trabajo y la población beneficiaria. Me tomaré unos minutos para explicar este modelo de la coinversión social porque es capital para poder entender cómo opera esto.

No se trata de que el gobierno por sí solo instale una tele aula y envíe contenidos, sino que esto lo hace primero convocando a organizaciones de la sociedad civil dedicadas a trabajar con la gente que requiere los servicios.

Estas organizaciones presentan proyectos, obtienen recursos y, finalmente, generan una actividad que implica, no solamente tener la tele aula o tener el espacio para el desarrollo de los contenidos a distancia, sino también trabajo con la población. En el supuesto de que tuviéramos comunidades que hablan lengua indígena, corresponde a la organización que está fungiendo como intermediaria entre nosotros y la población final, buscar la manera de hacer la traducción de los contenidos y hacer llegar la información en lengua indígena a quien corresponde.

Nosotros no tenemos capacidad operativa ni técnica para desarrollar contenidos en lengua indígena. Sin embargo, este concepto del trabajo corresponsable gobierno-sociedad sí nos permite aprovechar los avances que tienen las organizaciones, sus liderazgos, sus capacidades de intercomunicación con la gente a la que queremos llegar, entre otras cosas tienen el conocimiento de las lenguas indígenas para que nuestros mensajes puedan llegar a distancia. Es decir, es un trabajo que no se entiende sin la intermediación de organizaciones.

Por eso nuestro objetivo primordial es trabajar con las organizaciones, profesionalizarlas, impulsar, fomentar el trabajo de las organizaciones, porque es a través de ellas que podemos llegar a la población objetivo, a los beneficiarios de los programas sociales.

**Moisés Castillo:** Con mucho gusto maestra. Solamente quiero decirle que usted percibe lo mismo que percibimos todos los

profesores y recordarle que en educación pareciera que vamos muy despacio, pero tenemos que hacer las cosas y entrar en comunicación con los estudiantes.

Diría que es de las preocupaciones que todos tenemos cuando pensamos en trasladar nuestro saber a un asunto virtual. El *software* ayuda o permite hacer lo que uno hace en el aula normal. Quiero decirle que tenemos aulas normales, tradicionales, donde el profesor llega, no le entiende nadie, nadie participa, es un lío la clase, etcétera.

Es donde, en ocasiones, creo que debe surgir el arte del profesor, cómo hace para comprometer a los alumnos, para lograr que participen, para que entreguen las tareas, para que se capaciten en el uso de nuevas cosas, etcétera. Ésa es la parte que corresponde al docente.

Quiero subrayar una cosa, y se los digo como una experiencia personal, en la Universidad Sentimientos de la Nación estamos contratando profesores jóvenes, de licenciatura, maestría, doctorado, no importa su grado, pero que sepan de computación. Hace algunos años, no digo cuantos, pero aquí en este Instituto, mi presidente me preguntó que quién manejaba las computadoras y me dio vergüenza levantar la mano, porque soy de esa generación donde empezaron a llegar las computadoras.

Hay profesores que todavía quieren secretaria y la tecnología está en la computadora y lo que sabemos hacer y decir como profesores lo podemos hacer con ese *software*.

Ahora la lucha diaria con los estudiantes es la capacitación, que nadie se quede atrás. Nosotros entramos al sistema y vemos qué alumno entró, a qué hora, cuándo, qué hizo, a quién saludó, qué tarea hizo. Vemos todo lo que ese alumno hizo. Tomamos casos críticos y reforzamos la capacitación de esos alumnos.

Es un trabajo permanente de capacitación. En este momento puedo entrar a la página y mostrarles que hay manuales permanentes

de capacitación y que acreditamos al alumno en función de sus habilidades y competencias en el uso de las tecnologías. Es algo inacabado. Pero lo que sí me da mucha satisfacción es decirles que si ustedes inician con un alumno de bachillerato, porque tenemos bachillerato y licenciaturas, cuando ven que concluye y observan sus grandes competencias en el uso de tecnologías realmente es sobresaliente.

Y lo he visto cuando lo llevan al campo laboral. En cualquier tipo de empresa les dicen: es que todo lo manejamos en línea. Y nuestros egresados responden: “Nada más dígame como se llama el sistema”, y lo manejan, pues conocen todas las características que tiene una plataforma como Moodle, en la cual inclusive tienen la posibilidad de salirse a páginas externas, en fin, a meter sonido, etcétera. Esa es la labor y es la labor docente.

**Édgar Vázquez:** Por favor Teresa.

**Teresa Guzmán:** Creo que hay que avanzar en los temas pendientes de la educación en línea. Uno de ellos es el de la evaluación, con todo lo que ello significa. Si revisamos un poco los indicadores, hoy la educación en línea tiene una deserción impresionante. Eso tiene que ver con el tema de la evaluación. Creo que es necesario avanzar en el tema de los estándares para la educación en línea, creo que hoy las instituciones deben asimilar que han cambiado las formas de aprendizaje, el concepto de aprendizaje.

En términos generales, creo que si vamos a hacer educación en línea, hagámosla con responsabilidad. La educación en línea es tan exitosa y tan eficiente como la educación presencial, siempre y cuando se defina claramente cuál es el modelo pedagógico a seguir. Gracias.

**Édgar Vázquez:** Solamente agradecer la invitación del profesor Jesús Suárez y del profesor Salvador Ortiz. Felicitarlos porque acaban de concluir una primera fase con la primera generación en la maestría en línea, lo cual se me hace importante. En este caso el

INAP requería con urgencia integrarse a este tipo de modalidad, que es una educación de otro nivel y lo ha cumplido. Muchísimas gracias.

**Salvador Ortiz:** Gracias maestro Vázquez, muy amable. Estuvimos seis horas y media en este recinto, nosotros los 40 que estamos aquí. Escuchamos y crecimos, repito, durante seis horas y media.

¿Qué nos llevamos? Cada quien hágase esa pregunta. ¿Qué se llevan de este encuentro? Creo que fue muy enriquecedor. Yo siento que nos llevamos la conciencia de que los recursos tecnológicos son neutros, son puros, el uso que se les da es responsabilidad de cada quien. Podemos usarlos para bien o para mal.

Nos dimos cuenta de la realidad tecnológica de nuestro país. Se abordó desde el punto de vista del vaso medio vacío y del vaso medio lleno. Creo que así estamos, efectivamente, en medio, pero no en equilibrio. Estamos en el momento de tomar la decisión: avanzamos o nos quedamos. Creo que la decisión adecuada es avanzar.

Nos llevamos la conciencia de que los recursos tecnológicos potencian las posibilidades de atención a la ciudadanía. Esto es muy importante en nuestro ámbito de trabajo: la Administración Pública.

Debo destacar que existen esfuerzos muy serios de los distintos ámbitos del espacio público: la sociedad, las instituciones para dar a la tecnología un valor agregado, a fin de mejorar nuestras condiciones de vida. Esto es una realidad y la presencia de las instituciones que nos han acompañado el día de hoy ha sido muy importante.

Tuvimos representantes de los poderes Judicial, Legislativo y Ejecutivo; del Indesol, de las Secretarías de la Función Pública y de Educación Pública. Tuvimos representantes de las

universidades, en este caso, orgullosamente, de los estados de Guerrero y Querétaro.

Tuvimos la presencia del Instituto de Administración Pública del Estado de México, de las escuelas de capacitación del Estado de México, del estado de Morelos.

Este encuentro fue de carácter nacional, de carácter holístico, respecto a lo que es la Administración Pública. Todos nos llevamos principalmente esa satisfacción.

Estamos interesados en mejorar a nuestra sociedad. Todos nosotros tenemos una vocación de servicio. Ésa es una cuestión por la cual debemos de felicitarnos y esa cuestión es la que nos mantuvo y nos mantiene reunidos en este recinto, y también a los 148 cibernautas que nos están siguiendo en el canal TV-INAP de Internet. Esto demuestra la potenciación de las tecnologías.

Muchas gracias.