



## ARTÍCULO DE REVISIÓN

<https://doi.org/10.30545/academo.2023.ene-jun.10>

# Factores a considerar para una educación a distancia inclusiva

## Factors to consider for inclusive distance education

Edgar Castro Monge<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Oviedo. España.

<sup>2</sup> Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica.

### Resumen

La educación a distancia es una modalidad que ha venido a cambiar la forma de ver la educación universitaria, ya que ha brindado oportunidades a muchas personas que no las habían tenido con el modelo de educación presencial. Sin embargo, por solo el hecho de ser educación a distancia, no se puede decir que sea una modalidad cien por ciento inclusiva. Para este artículo y desde la perspectiva del autor, se deben atender y poner en acción, por parte de las universidades, varios factores o variables para poder hablar realmente de educación inclusiva. Cada uno de estos factores se toca muy generalmente, aunque se podría dar un análisis mucho más amplio para cada uno de ellos en futuros escritos. La educación inclusiva debe establecerse desde la misión de la universidad; a partir de allí, inicia el objetivo de buscar mayor igualdad, equidad y sobre todo justicia para aquellas personas que tienen menos recursos y oportunidades, y mayores problemas de acceso a la educación universitaria. En este mismo sentido, el objetivo del trabajo es brindar una perspectiva sobre los factores que las universidades de educación a distancia deben atender para la oferta de una educación inclusiva. Lo estipulado aquí obedece a la experiencia del autor y a diferentes resultados de actividades académicas, foros y congresos sobre educación a distancia con participación de estudiantes y funcionarios. Se concluye la importancia de que las universidades establezcan una guía para implementar estrategias para los quince factores descritos, con su respectivo control y evaluación, así como una gestión integrada y articulada por parte de la universidad, con el fin de lograr la educación a distancia inclusiva.

**Palabras clave:** Educación a distancia, educación inclusiva, calidad, acceso, igualdad.

### Abstract

Distance education is a learning mode that has progressively modified the way university education is seen, as it has brought opportunities to a great number of people who had not had them in the classroom. However, just for being distance education does not mean that it is one hundred percent inclusive. For this essay and from the author's perspective, various factors or variables must be addressed and put into action by universities to truly be able to talk about inclusive education. Each of these factors is approached very generally although they could be analyzed much more extensively in future essays. Inclusive education must be established as from the university's mission, where the objective of greater equality and equity is sought and above all justice for those people who have fewer resources and opportunities and greater difficulties to have access to higher education. Along the same line the objective of this work is to provide an insight into the factors that the universities for distance learning must address to provide inclusive education. What is set forth herein responds to the author's experience and different results of academic activities, forums and congresses on distance learning with the participation of students and officials. It concludes that it is important for universities to establish a guideline to implement strategies for the fifteen factors described, with its respective control and assessment of each and that within an integrated and articulated management on the part of the university, inclusive education may be attained.

**Keywords:** Distance education, inclusive education, quality, equity, equality.

Correspondencia: [edcastro5@gmail.com](mailto:edcastro5@gmail.com)

Artículo recibido: 27 feb. 2022; aceptado para publicación: 05 dic. 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar.



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons.

Página web: <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/>

Citación Recomendada: Castro Monge, E. (2023). Factores a considerar para una educación a distancia inclusiva. ACADEMO (Asunción), 10(1):112-140. <https://doi.org/10.30545/academo.2023.ene-jun.10>

## Introducción

La implementación de la modalidad de educación a distancia en diferentes países vino a cambiar el mundo, ya que ha brindado oportunidades a personas que, de otra manera, jamás habrían creído tenerlas. Es fácil hacer un recuento de las grandes ventajas que esta forma de estudiar ha proporcionado a personas de muy bajos recursos y de regiones alejadas de las capitales y grandes áreas urbanas, que es donde se ha centrado la educación de la mayoría de las universidades en el mundo con la modalidad de educación presencial.

La educación a distancia nació en los tiempos en que no existía Internet y, aun así, tenía los mecanismos necesarios para ser eficiente; se entregaban los materiales didácticos impresos a los estudiantes para que pudiesen estudiar desde su casa y se brindaban algunas tutorías presenciales y telefónicas para aclarar dudas y reforzar los temas vistos en los materiales educativos. Claro está que la llegada de Internet ha cambiado el mundo y la forma de vivir, y esta herramienta ha sido una fortaleza para la educación a distancia.

No se puede hablar de educación a distancia si no se reconocen los grandes aportes que la educación convencional presencial ha dado en los diferentes países del mundo; sin embargo, tampoco se puede dejar de lado que millones de personas han sido excluidas de la educación superior universitaria y, por consiguiente, no han podido acceder a este modelo de educación presencial. Son varias las razones, tales como el examen de admisión, cupos de matrícula y poca cobertura territorial, entre otras.

Con la llegada de la educación a distancia y las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se han abierto muchas posibilidades y alternativas educativas que fortalecen las oportunidades de acceso a procesos de enseñanza, las cuales deben ser aprovechadas para la inclusión de las personas y cumplir así con el derecho a la educación.

El sistema educativo superior universitario se caracteriza en la actualidad por la convivencia entre las universidades públicas y las universidades privadas; y, aunque la educación inclusiva compete a todas las instituciones, este artículo tratará de limitarse a la educación pública, que requiere recursos económicos del Estado y a la vez generar recursos propios para poder lograr sus objetivos.

Las universidades no se convierten en instituciones cien por ciento inclusivas por solo el hecho de tener la modalidad de educación a distancia; se deben hacer esfuerzos y cumplir una serie de factores para ser universidades con visión de educación inclusiva y aportar un valor agregado a la sociedad y a las personas que más lo necesitan y que han estado excluidas de la educación superior universitaria.

Por lo mencionado, el objetivo general de este trabajo se basa en brindar una perspectiva de los factores que las universidades de educación a distancia deben atender para la oferta de una educación inclusiva, la cual a su vez vendría a colaborar con la inclusión social de las personas.

Este artículo académico se basa en la experiencia de 38 años en educación a distancia del autor. Lo estipulado aquí obedece también a diferentes análisis realizados en talleres, actividades, foros y congresos sobre educación a distancia, con participación de estudiantes y funcionarios de universidades que ofrecen dicha modalidad. Se recopiló información necesaria en actividades académicas que fueron insumos para procesos de planificación en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, del 2014 al 2019. También fue llevada a cabo una revisión bibliográfica en importantes artículos sobre temas actualizados en educación a distancia al 2020, pero con criterios enfocados en la educación inclusiva. Se utilizaron importantes repositorios institucionales y bases de datos para las búsquedas respectivas como son: Google Académico, Dialnet, Latindex, Redalyc, SciELO, REDIB y DOAJ.

### **La universidad pública**

Desde su creación, la universidad pública ha sido una institución social, cuya misión va enfocada a atender las necesidades de la sociedad y cumplir con los objetivos para los cuales fue creada. Aunque la educación superior universitaria recibe financiamiento por parte del Estado, se hace necesaria la generación de ingresos propios para contar con los recursos totales para su gestión anual. Lo público, en sí mismo, lleva implícito el concepto de inclusión social y supone una construcción conjunta de los individuos, el Estado y la sociedad. Aun cuando se recibe ingresos del Estado, debe prevalecer la autonomía universitaria, sin que se considere esta condición ajena a los objetivos sociales, porque, al final las universidades deben trabajar y procurar una mejor sociedad (Garrocho y Segura, 2012).

En este mismo sentido, se denota la importancia de la conciencia social a lo interno de la universidad pública; los debates, las políticas institucionales y los proyectos de investigación, académicos, de gestión y educación continua deben confluir para generar oportunidades educativas de las personas. De esta manera, la responsabilidad social de toda universidad pública debe estar implícita en las funciones sustantivas que lleva a cabo –docencia, investigación, extensión, producción de materiales educativos–, en concordancia con los aspectos y necesidades de la sociedad.

Las instituciones educativas públicas no han podido dar respuesta a la gran cantidad de personas que desean matricularse en la educación superior. Es aquí cuando debe mencionarse la advertencia del problema de mercantilización de la educación universitaria que está presente en muchos países, ya que han proliferado gran cantidad de universidades privadas, muchas con gran calidad, pero otras sin reunir los estándares necesarios de calidad y cuyo objetivo solo ha sido el lucro. Las universidades públicas deben convivir con las privadas, pero debe prevalecer el tema de inclusión educativa como objetivo.

La educación superior, en sí, es un bien público y un derecho humano; de ahí la responsabilidad que tienen los Gobiernos de seguir fortaleciendo el sistema educativo universitario. El acceso a la educación superior de todas las personas es lo único que reafirma el carácter público de la educación. No se puede entender que, en estos tiempos, existan en el mundo personas que aún no tienen posibilidades de educación universitaria y es entonces cuando la educación a distancia juega un papel preponderante en la creación de oportunidades educativas (CRES, 2008).

### **Educación a distancia, virtual y en línea**

Antes de entrar en más detalles sobre la educación inclusiva, es necesario aclarar las diferencias entre educación a distancia, virtual y en línea, las cuales, muchas veces, llegan a confundirse.

### **Educación a distancia**

Antes de la llegada de Internet, nació la educación a distancia, con el objetivo de superar algunas brechas existentes por problemas económicos, sociales y geográficos. Las universidades realizaban sus propios materiales didácticos físicos o bien los adquirían a otras editoriales de prestigio (libros, guías de estudios y discos compactos, entre otros). Posterior a la matrícula presencial de las personas, se entregaban esos materiales para que iniciaran los estudios en su casa, se brindaban algunas tutorías presenciales y tutorías telefónicas para aclarar dudas y guiar el aprendizaje, e igualmente se establecían las fechas de entrega para tareas y realización de exámenes en las sedes de la universidad. Esta modalidad de educación a distancia permite a quien estudia poner sus propios horarios de estudio de acuerdo a su disponibilidad y no necesariamente requiere tener conocimientos tecnológicos.

La educación a distancia es una modalidad de enseñanza y aprendizaje eficaz en tanto exista diálogo y reflexión entre docentes y estudiantes; su objetivo es brindar una educación permanente y abierta donde se compartan espacios y tiempos, apoyada en la utilización de nuevas tecnologías que

promuevan la interactividad entre alumnos y profesores o entre los propios estudiantes (Costa, 2016).

### **Educación virtual**

No fue hasta 1983 cuando públicamente las personas tuvieron acceso a Internet y el mundo dio un giro total. Esta es la herramienta básica que ha sobrepasado las fronteras y que dio nacimiento a la educación virtual. En esta modalidad, ya se utilizan bases de datos, bibliotecas virtuales, plataformas educativas y el correo electrónico como base para el intercambio de conocimientos e información entre estudiantes y docentes. Se puede conceptualizar la educación virtual como un tipo de educación a distancia que en el presente utiliza las nuevas tecnologías como herramientas para establecer los espacios de aprendizaje (Arkorful y Abaidoo, 2015; Rodríguez et al., 2020).

Ante esta nueva realidad de la educación, los docentes y los propios estudiantes han tenido que adaptarse a otras actividades y tareas más allá de la presencia en clase, sin que se deje de lado la calidad académica exigida por las universidades. Esta era telemática ha obligado a realizar cambios en toda la comunidad universitaria. En este sentido, se ha creado la necesidad para la adaptación de nuevos contenidos y formatos temáticos de las asignaturas, la utilización de nuevas aplicaciones informáticas, reformulación de horarios, calendarios y exámenes, y ha requerido también la cooperación entre universidades (Bracons y Ponce de León 2021).

Para el logro de sus objetivos las universidades optaron por comprar licencias de plataformas educativas y otras decidieron optar por plataformas de acceso abierto, adaptándolas a sus necesidades. En estas plataformas, las personas estudiantes leen, revisan y descargan los archivos subidos por los docentes y a la vez entregan sus exámenes y tareas para ser revisados. Las plataformas brindan muchísimas facilidades y permiten, entre otras cosas, compartir y discutir temas y estudiar con sus compañeros o compañeras. La educación virtual tiene una característica fundamental: estudiantes y

docentes no tienen que coincidir virtualmente en ningún momento de tiempo para poder realizar sus estudios; dicho de otra manera, la comunicación es asincrónica, ya que se lleva a cabo sin coincidencia temporal.

### **Educación en línea**

La educación en línea (*online*) es la educación virtual que agrega sincronía, es decir, la coincidencia en el tiempo y espacio entre docentes y estudiantes, así como entre estudiantes y sus compañeros o compañeras. En esta modalidad, las plataformas educativas igualmente juegan un papel fundamental, al permitir videoconferencias, lecciones, reuniones y foros de discusión en directo y hasta evaluaciones en tiempo real.

Esta modalidad en línea presenta a los docentes grandes desafíos para el uso de las nuevas tecnologías; no hay posibilidad de quedarse en el pasado. El uso que se da a estas tecnologías debe ser eficiente, ya que podrían presentarse situaciones técnicas que afecten el proceso de enseñanza. Igualmente, se deben preservar los principios éticos vinculados con la confidencialidad y el uso de los datos e información de los estudiantes y de la universidad en general (Bracons y Ponce de León, 2021).

Teniendo claridad en este sentido, se puede decir que la educación a distancia es el gran paraguas y que, con la llegada de Internet y las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se ha desarrollado la educación virtual y en línea. Se puede agregar entonces que muchas universidades optan por la virtualidad cien por ciento, pero muchas otras aún utilizan también modalidades híbridas que combinan la virtualidad con la entrega de docencia por medio de materiales didácticos impresos y con algunas tutorías presenciales.

Lo que sí debe ser ratificado es que la educación a distancia ha venido a democratizar la educación en el mundo y ha brindado oportunidades educativas a personas que estaban excluidas del sistema de

educación universitaria por las razones antes mencionadas.

**La educación a distancia como factor de inclusión social y educativa**

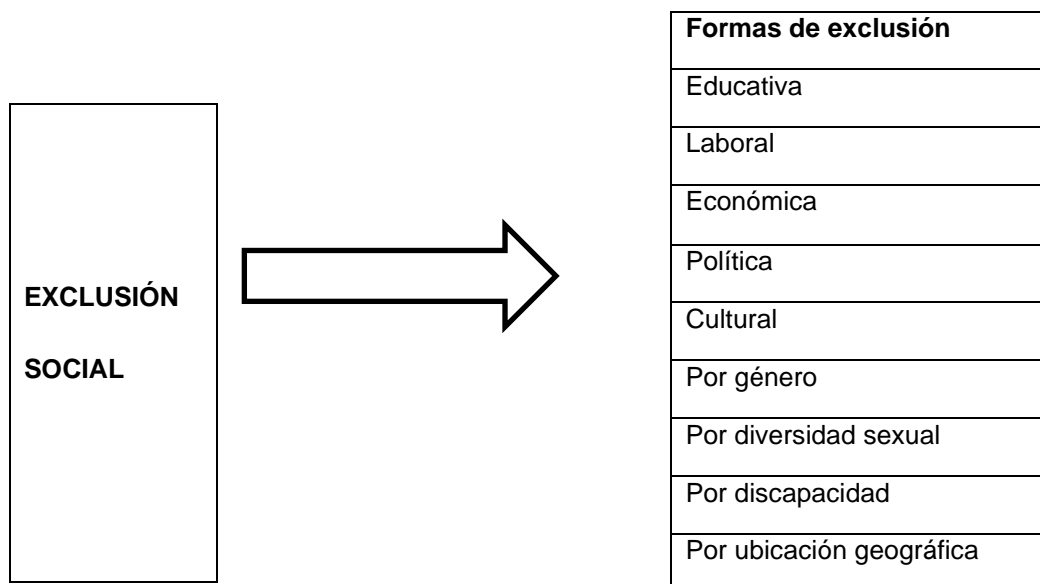
**La inclusión social y la misión de las universidades**

Actualmente las universidades van más allá de solo brindar carreras universitarias; ahora, se debe apostar por el aprendizaje a lo largo de la vida, educación continua, programas de responsabilidad social, extensión universitaria, acción social, cursos libres, cursos de capacitación y programas para personas en condiciones de vulnerabilidad, entre otros.

Para iniciar este tema, es necesario indicar que las universidades siempre se han preocupado por saber la cantidad de estudiantes que tienen y esto, por supuesto, es una información muy valiosa para la toma de decisiones a lo interno y externo del ambiente universitario. Sin embargo, ¿se han preguntado las universidades y los Gobiernos la cantidad estudiantes

que se están excluyendo de la educación superior universitaria? ¿Nuestras universidades y países están excluyendo del acceso a la educación a personas por su pobreza, ubicación geográfica u otras condiciones? Esta pregunta es aún más importante que saber la cantidad de estudiantes que se están atendiendo en los programas educativos.

Castro-Monge (2017) conceptualiza la exclusión social como un proceso de marginación en el cual no se permite a las personas su completa participación en la sociedad, debido a sus condiciones de pobreza o por la falta de oportunidades y competencias básicas que no han tenido a lo largo de su vida; esto, evidentemente, como producto también de la discriminación. En este mismo sentido, se puede señalar que “las dimensiones de la exclusión social se pueden clasificar en: educativa, laboral, económica, política, de género y de diversidad cultural, entre otras” (p.11). Además, se pueden agregar la exclusión cultural, por diversidad sexual, discapacidad y ubicación geográfica. El resumen se puede observar en la figura 1.



**Figura 1.** Formas de exclusión social.

Marchesi et al. (2014) señalan que la exclusión social y educativa son fenómenos que han crecido en el mundo y son objeto de análisis en las estrategias y políticas públicas, especialmente en América Latina. La exclusión social evita posibilidades laborales, de ingresos y de educación, así como de actividades sociales, comunales y de redes. Castro-Monge (2017), por su parte, indica que la inclusión social se caracteriza por mantener una lucha continua para que todas las personas puedan ser parte de la sociedad; cuando las personas son excluidas, se limitan sus derechos básicos a tener lo mínimo para una vida digna y lo necesario para poder vivir adecuadamente.

La inclusión social busca para las personas oportunidades sociales, educativas, laborales, recreativas y deportivas, entre otras. Es necesario que el tema de la inclusión, tan importante en estos tiempos, sea considerado desde la misión de la universidad.

Mencionadas las diferentes formas de exclusión, este artículo se centrará solo en la parte de inclusión educativa y el papel que deben jugar las universidades de educación a distancia para apostar por una educación inclusiva que a su vez vendría a colaborar con la inclusión social de las personas.

### **Inclusión educativa**

Marchesi et al. (2014) y Plancarte (2017) señalan que, cuando se habla de inclusión o de educación inclusiva, casi siempre se piensa solo en estudiantes con alguna discapacidad o con necesidades educativas especiales; igualmente, se asocia con las personas que viven en pobreza. Actualmente, se piensa en un enfoque más amplio, al tomar en cuenta un acceso equitativo de las personas a una educación de calidad, sin que exista para ellas ningún tipo de discriminación.

La educación inclusiva busca mayor justicia y equidad para las personas que tiene menos oportunidades y mayores dificultades para acceder a procesos de enseñanza. La educación inclusiva busca el reconocimiento para personas de grupos

minoritarios, apuesta por el respeto y la sensibilidad y trata de crear expectativas y nuevas oportunidades.

Renaut (2005) señala que las universidades son depositarias del conocimiento puro y que deben ser instituciones en busca de la verdad, en el entendido de que la adquisición del conocimiento por parte de quien estudia es un proceso educativo, el cual, a su vez, provoca nuevos conocimientos para la universidad.

Las universidades deben incentivar el cambio y la transformación social, deben posicionar su liderazgo y la misión debe ser congruente con los nuevos tiempos, las nuevas tecnologías y las nuevas necesidades de la sociedad. De ahí surge la importancia de una misión clara y actualizada para los nuevos tiempos.

Por otra parte, Ainscow et al. (2006) señalan que, para desarrollar educación universitaria inclusiva, se deben dar tres dimensiones: creación de culturas, elaboración de políticas inclusivas y desarrollo de buenas prácticas inclusivas. La primera contempla a la diversidad como baluarte y parte fundamental de los valores inclusivos de la universidad; la segunda se enfoca en que las políticas de la universidad permitan una transformación organizativa y académica que brinde mayor participación en la sociedad. Y en la tercera, se hace mención a eliminar barreras en el tema de aprendizajes y luchar contra la discriminación, así como brindar oportunidades de acceso a los espacios y recursos educativos a las personas, con discapacidad o sin ella.

La inclusión educativa debe entender y comprender que el objetivo va encaminado a ofrecer una educación de calidad, con equidad para todas las personas, y buscar la eliminación o reducción de las barreras de acceso al entorno educativo. Es por lo anterior que el concepto de educación inclusiva se basa en poder adaptar la estructura de la universidad para satisfacer las necesidades de las personas. Al adecuar la estructura, es posible que se deban cambiar actividades, estructura física, currículos, procesos, procedimientos y valores, entre otros. La inclusión educativa da a conocer una filosofía sobre el

derecho que tienen todas las personas a una educación con calidad y de oportunidades (Gross, 2002; Booth y Ainscow, 2015; Reyes y Colquepisco, 2020).

En estos tiempos en que la desigualdad ha crecido en el mundo, se hace necesario tener clara la importancia de estrategias que incentiven la educación inclusiva y que esta, como ya se indicó, inicie desde la misión. En este mismo sentido, se hace necesario que las universidades estén revisando continuamente su misión, para actualizarla de acorde a una sociedad global que se basa en el conocimiento.

Para ofrecer dos ejemplos, se detalla la misión de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica y la misión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) de Colombia, donde queda claro que el tema de inclusión inicia desde la propia misión.

Misión de la UNED de Costa Rica: Ofrecer educación superior a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que por razones económicas, sociales, geográficas, culturales, etarias, de discapacidad o de género requieren oportunidades para una inserción real y equitativa en la sociedad (UNED, 2020a).

Misión de la UNAD de Colombia: La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que, en el

marco de la sociedad global y del conocimiento, propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social (UNAD, 2020).

Es claro que el derecho a la educación está basado en los derechos humanos y debe ser para todas las personas. El objetivo de desarrollo sostenible 4 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), indica la necesidad de poder garantizar una educación inclusiva, que sea equitativa y de calidad, para promover de esta manera oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y para todas las personas (ONU, 2015).

Entonces, podremos preguntarnos: ¿se está cumpliendo con este objetivo a nivel mundial? Es una pregunta que debe ser respondida en cada país y por cada una de las universidades. Es claro que la educación no es el único medio para que los países superen los problemas de exclusión social, pero sí debe haber certeza de que las debilidades o limitaciones de la educación a lo interno de las universidades no originen mayor exclusión.

En esta misma línea, es necesario indicar que las universidades deben estar revisando continuamente sus políticas institucionales, planes de desarrollo, objetivos estratégicos y su misión; deben adaptarse a los nuevos tiempos y, para ello, ser inclusivas atendiendo algunos factores importantes como los siguientes: 1. acceso, 2. cobertura, 3. igualdad y equidad, 4. atención de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad (personas indígenas, personas privadas de libertad, personas con alguna discapacidad, personas adultas mayores), 5. programas de becas, 6. programas de extensión, acción social e investigación (de acuerdo con las necesidades de las regiones), 7. género, 8. calidad universitaria (académica y en la gestión institucional como apoyo a la academia), 9. permanencia de la persona estudiante (estrategias de acompañamiento), 10. pertinencia en la oferta académica, 11. pertenencia de la persona estudiante, 12. uso eficiente de las TIC, 13. papel de la persona

docente en la inclusión, 14. internacionalización como medio de inclusión, 15. educación secundaria inclusiva.

A continuación, se detalla en forma general cada uno de estos factores:

### 1. Acceso

El acceso a la educación superior universitaria ha sido en muchos países del mundo un gran problema. Esto por cuanto muchas personas no han podido acceder a las universidades del sistema de educación presencial público, debido al examen de admisión o prueba de selectividad que realizan las instituciones. Al perder dicha prueba, no se le permite el ingreso a la universidad.

Existen muchos justificantes para la realización de dicha prueba:

- Escoger a quienes tengan mejores aptitudes para el estudio o a quienes tengan mayor promedio.
- Información sobre los conocimientos del aprendizaje básico obtenidos durante los estudios de bachillerato.
- Tener claridad en las capacidades necesarias para recibir la educación superior universitaria con éxito.
- Límite de estudiantes por poca capacidad física de las universidades.
- Poco presupuesto para la atención de estudiantes.

Ahora bien, aun cuando existen muchos argumentos para hacer el examen de admisión, la realidad es que esta prueba siempre ha sido un filtro para el ingreso de estudiantes a las universidades. Ante esta realidad, ¿conocen las universidades los perfiles de las personas que solicitan acceso y quedan excluidas, con el fin de tomar otras medidas necesarias de inclusión?

Como indican Ariño y Llopis (2011), con respecto a ese perfil, las universidades conocen si las personas excluidas tienen experiencia laboral y saben si existen diferencias en función de otras características como la edad, el género, la rama del conocimiento, el tipo

de titulación, procedencia socio familiar, procedencia de educación secundaria (privada o pública), estatus migratorio o titularidad universitaria, o si han existido interrupciones en los estudios de secundaria.

En algunos países, hay estudios que demuestran que el examen de admisión de las universidades es ganado en un mayor porcentaje por estudiantes que proceden de la educación secundaria privada, quienes, de alguna manera, son personas con mayor poder adquisitivo (Valdivieso et al., 2004). Otros, por el contrario, no han encontrado diferencias significativas en la influencia que la educación privada o pública pueda tener en el acceso a la universidad (Ponsot et al., 2009). En este mismo sentido, ¿son conscientes las universidades de la calidad de la educación secundaria en su país? Correa (2004) señala que la calidad de la educación secundaria es un factor fundamental que, de una u otra manera, impacta directamente en el acceso a la movilidad social y limita las oportunidades de las personas.

Siempre existirá un dilema sobre la calidad del sistema educativo de secundaria en los diferentes países, pero, ¿tienen claro las universidades si quienes estudian en colegios e institutos privados adquieren mejor preparación para ingresar a ellas que quienes estudian en instituciones públicas? Investigaciones sobre estos temas se convierten en una necesidad para buscar estrategias inclusivas.

De la misma forma, cabe preguntarse: ¿se brinda acompañamiento y asesoría a quienes cursan su último año de bachillerato? ¿Es la prueba de selectividad la adecuada para medir los conocimientos de las personas candidatas?

La educación a distancia ha nacido para brindar oportunidades a muchas personas que no han tenido acceso a las universidades con el modelo presencial; sin embargo, también se hace necesario conocer cuáles universidades de educación a distancia en el mundo tienen pruebas de admisión.

En suma, la prueba de selectividad o examen de admisión seguirá existiendo; sin embargo, las universidades deben buscar los medios para hacer



estas pruebas más inclusivas. En este mismo sentido, se hace mención a lo solicitado en el cuarto objetivo de desarrollo sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2015): “4.3 Para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria” (p. 19).

Como ejemplo, la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica nació sin prueba de selectividad y nunca ha realizado ningún tipo de examen de admisión, lo cual le ha permitido dar acceso y oportunidades a miles de personas que, de otro modo, nunca los tendrían. Este es un modelo a seguir, claro está, según las características y condiciones de los diferentes países.

## 2. Cobertura

Uno de los factores más importantes de la inclusión educativa es la cobertura de las universidades. Por muchos años, ha sucedido que la mayoría de las universidades han nacido y se han desarrollado en las capitales de los países o en el centro de las ciudades más pobladas, dejando de lado zonas geográficas rurales. Es una realidad (y no se necesitan investigaciones para demostrarlo) que las zonas rurales y poblaciones indígenas, por ejemplo, han tenido menos oportunidades educativas que las zonas urbanas, lo cual convierte a este factor en un medio de exclusión para muchas personas.

Herrera (2013) señala, con respecto al tema de la cobertura en América Latina, que no se ha dado la equidad regional necesaria, lo cual ratifica lo

expresado en el párrafo anterior de que la educación superior, en muchos casos, ha nacido y crecido entre las capitales y las grandes ciudades, pero no en el interior de los países.

La cobertura nos habla de tener más espacios físicos o sedes universitarias a disposición de las poblaciones excluidas. La cobertura muestra un indicador que relaciona la demanda y la oferta del sistema educativo superior universitario, y, en tanto aquel sea más alto, mayor será la eficacia del sistema en cada país; asimismo, la cobertura muestra el porcentaje de las personas que no tienen posibilidad de ser estudiantes en las universidades.

Aun cuando la educación a distancia requiere menor inversión en infraestructura física que la educación presencial, también se hace necesario poder establecer sedes universitarias para brindar una atención eficiente en las diferentes regiones alejadas de las grandes áreas urbanas. Muchas voces especializadas piensan diferente sobre este tema; algunas consideran que no es necesaria la inversión en infraestructura física en la educación a distancia, opinión que no comparte este autor, dado que se hace necesario tener buenas sedes universitarias con la infraestructura básica y adecuada para atender las necesidades del alumnado.

En la tabla 1 se muestra la información de la UNED de España, la UNED de Costa Rica y la UNAD de Colombia, tres instituciones que han realizado muchos esfuerzos para lograr una máxima cobertura en sus respectivos países.

**Tabla 1.** Cobertura de sedes universitarias.

Universidad	Sedes	Extensión del país (km <sup>2</sup> )	Población (estimación 2020)
Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD, Colombia)	65	1 142 748	50 000 000
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED, España)	61	505 990	47 000 000
Universidad Estatal a Distancia (UNED, Costa Rica)	37	51 100	5 000 000

Fuente: elaboración propia con datos de las universidades (2020) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019).

De esta manera, las universidades de educación a distancia, de acuerdo con su presupuesto y sus posibilidades, deben investigar y analizar continuamente las zonas geográficas excluidas en sus países y que requieren oportunidades educativas, para establecer, de esta forma, las estrategias necesarias de cobertura que permitan llevar la educación superior a esas comunidades, con un propósito de inclusión social.

### 3. Igualdad y equidad

Es necesario indicar que, muchas veces, los conceptos de igualdad y equidad son confundidos y se cree que son lo mismo, lo cual es incorrecto. La igualdad busca un trato igual para todas las personas, dar exactamente lo mismo a todas, sean iguales o no. Al analizar este concepto, se puede observar que, en más de una ocasión, la igualdad puede generar situaciones injustas, ya que no se puede dar lo mismo a personas con diferentes condiciones. Solo habrá igualdad si las personas tienen las mismas posibilidades de acceso a la educación.

La equidad, por otra parte, busca que exista justicia dentro de la igualdad. La equidad en materia educativa proviene de 1948, con la Declaración Universal de Derechos Humanos, donde se indica que la equidad es hacer efectivo para todos el derecho humano fundamental de la educación (ONU, 1948).

De Fanelli y Jacinto (2010) señalan que el tema de la equidad en la educación “frecuentemente se asocia con la igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos educativos, con independencia del origen socioeconómico de los estudiantes, su sexo o pertenencia étnica” (p. 64).

Entonces, en el tema de la educación, la igualdad se manifiesta, por ejemplo, en dar a todas las personas las mismas carreras o programas educativos. Bajo este concepto, se tiene la posibilidad de aprender lo mismo sin prestar atención a las diferencias en las condiciones de las personas: nivel económico, ubicación geográfica, género, aspectos

sociales y culturales, edad y discapacidad, entre otros.

De lo anterior surge la importancia de la equidad, cuyo fin es proporcionar y garantizar a cada persona lo que necesita para aprender (Ainscow et al., 2006). Es en este aspecto en el cual las universidades deben prestar atención y tomar en cuenta dichas condiciones para adaptar su oferta educativa y sus servicios a quienes requieren mayor atención.

No se puede dejar de lado que, para lograr la equidad educativa y dar solución a las desventajas, se debe invertir más recursos económicos y se hacen necesarias algunas medidas por parte de la universidad para brindar mayor atención a las personas que lo requieren. En algunos casos, se tendrán que adaptar las nuevas tecnologías a esas necesidades, ofrecer un servicio personalizado, adaptar los planes de estudio y tener un cuerpo docente especializado en las necesidades de personas con alguna discapacidad, entre otros.

### 4. Atención de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad: indígenas, personas privadas de libertad, personas con alguna discapacidad, personas adultas mayores

La atención a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad es uno de los grandes objetivos de la equidad educativa a la que deben poner mayor atención las universidades, cuando se habla de inclusión educativa. La atención a indígenas, personas privadas de libertad, con alguna discapacidad o adultas mayores, son ejemplos de la atención diferenciada que debe darse para luchar, de alguna manera, contra la injusticia por las características y condiciones de dichas poblaciones. La atención diferenciada a estas personas tiene como objetivo combatir el fracaso y el abandono estudiantil.

La Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas, en sus metas del objetivo 4, indica:

4.5 Igualdad entre los sexos e inclusión: Para 2030, eliminar las disparidades de género en

la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional (ONU, 2015, p.19).

### ***Personas Indígenas***

En IES (2012), se analiza el tema de la educación superior y las personas indígenas, y se indica que el mayor problema que se ha detectado es la “invisibilización” de su existencia mediante la falta de datos y la omisión al producir estadísticas, tanto acerca de su importancia demográfica en general como en lo referente a variables económicas y sociales significativas (p.199).

Ante esta problemática, los Gobiernos han contado con poca información sobre las poblaciones indígenas, lo cual, en gran medida, ha afectado la promoción de políticas públicas y estrategias necesarias para la atención de dichas personas. De ahí la importancia de que las universidades realicen investigaciones propias o en convenio con los Gobiernos, para tener los indicadores necesarios para las tomas de decisiones en la atención a estas poblaciones indígenas. Una de las mejores estrategias inclusivas que se han establecido en varios países de Latinoamérica es establecer las sedes universitarias de educación a distancia en los propios centros poblacionales indígenas.

### ***Personas con alguna discapacidad***

Para fines de este artículo, se reflexiona sobre el concepto de personas con alguna discapacidad, pues personas discapacitadas o personas con discapacidad son conceptos muy generales. Se sabe que hay varios tipos de discapacidad, por lo que las personas a las cuales se alude tienen alguno de estos tipos, aunque está claro que el término utilizado actualmente es personas con discapacidad, aprobado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Morón Cívico (2020) señala que, para poder atender y lograr una inclusión efectiva de los estudiantes con discapacidad, debe consolidarse un sistema educativo adaptado a los nuevos tiempos y coherente con la realidad social. El proceso debe tener un enfoque holístico y llevarse a cabo en todos los niveles de educación para alcanzar dicho objetivo.

La Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de Costa Rica señala:

Discapacidad: condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2014, p.1).

La Organización de las Naciones Unidas, en su Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, estableció que los Estados deben asegurar que estas personas tengan acceso a la educación superior en condiciones de igualdad (ONU, 2006).

Los estudiantes con discapacidad deben tener plena presencia y participación en la sociedad, solo así se logra una inclusión educativa. De esta manera, se hace imprescindible que los gobiernos y las universidades desarrollen las condiciones necesarias que ofrezcan a esta población la igualdad para desarrollarse a nivel personal y profesional, y tener una efectiva inclusión social (Ainscow et al., 2006; Muntaner, 2013; Martínez-Pujalte, 2018).

Con respecto a lo anterior, se ha avanzado bastante a nivel de la educación universitaria; el concepto de discriminación ha sido fundamental para que las personas sean atendidas de la mejor manera y se respete la igualdad de derecho a la educación. La atención debe tener como objetivo brindar oportunidades educativas y de inserción a la sociedad y a la vida laboral. Para ello, se hace necesario, a lo interno de la universidad, crear un departamento u

oficina que lidere la atención, las estrategias y demás planes de acción para lograr la inclusión y evitar el abandono estudiantil.

Como se ha insistido bastante, para lograr una educación inclusiva en el tema de las personas con discapacidad, las estrategias deben establecerse tanto en las zonas urbanas más pobladas como en las zonas rurales, buscando la eliminación de barreras de acceso y permitiéndoles una plena participación en la vida universitaria.

### ***Personas privadas de libertad***

La educación es un derecho de todo ser humano que le permite construir un lazo de pertenencia con la sociedad. Por tal razón la educación a distancia, por su modelo de enseñanza, ha venido a ofrecer grandes oportunidades de educación a las personas privadas de libertad. Muchas universidades bajo esta modalidad cuentan con programas especializados y las que no lo tienen debería ocuparse en crearlos. En el tema de cobertura, se señaló la importancia de tener sedes universitarias en todo el país y esto ha sido una fortaleza para coordinar la atención en las diferentes regiones. Es un hecho que la flexibilidad de la educación a distancia permite hacer llegar los materiales didácticos y contenidos educativos en general a cualquier espacio del país, incluidos los centros penitenciarios.

Por muchos años, los privados de libertad han sido marginados y excluidos de la educación; la sentencia para estas personas es privarlas de su libertad, pero lamentablemente se les ha privado también de algunos derechos humanos, entre ellos la educación. El encarcelamiento justificado no debe alejar a esta población del derecho de capacitarse y educarse (Scarfó, 2002).

En este mismo sentido, las universidades deben trabajar en forma conjunta con los ministerios de justicia, o a quien corresponda, y las administraciones de los centros penitenciarios, para tener las estrategias necesarias relacionadas con la seguridad y la logística básica para atender la entrega de la docencia en dichos centros. El sistema penal, de

hecho, no permite a las personas privadas de libertad la flexibilidad y autonomía total en el uso del tiempo; de ahí la importancia de la coordinación en la entrega de tutorías presenciales y exámenes. También se deberán tomar en cuenta las condiciones generales del centro penitenciario y si este adapta aulas u otros espacios para el estudio.

En el caso de Internet, existen diferentes legislaciones que prohíben su uso dentro de los centros penitenciarios. Por tal motivo, se deben buscar los mecanismos para adaptarlo y brindar esta posibilidad en forma regulada a las personas reclusas.

Aun cuando la oferta educativa podría ser la misma que se da en todo el país, hay variables que afectan y que deben ser tomadas en cuenta; entre ellas, el uso de laboratorios de física, química e informática, entre otros, así como giras y prácticas en zonas educativas, biológicas o agronómicas. En esta temática, se hace necesaria la intervención de las administraciones de los centros penitenciarios y los diferentes avales de los ministerios responsables.

Son muchos los aspectos que deben ser considerados, porque se debe dar a estas poblaciones una atención igualitaria, sin tomar en cuenta sus antecedentes penales o años de condena. Es un tema que puede llevar a debate, en el entendido de que se puede pensar en analizar los antecedentes de la persona para permitir o no que estudien algunas carreras, con la certeza de que no se esté violando su derecho a la educación.

Los recursos económicos son otra variable a considerar, dadas las condiciones de las personas. En este caso, lo pertinente podría ser una beca, como factor de inclusión educativa. De igual forma sucede con las estrategias de acompañamiento por parte de la universidad, para lograr el éxito y evitar el abandono estudiantil de estas personas, que deberán tener clara la importancia de la educación como un medio para la inserción social. En síntesis, se deberán buscar los mecanismos o reformas que incentiven el estudio de las personas privadas de libertad.

### **Personas adultas mayores**

La atención a personas adultas mayores por parte de las universidades se vuelve cada vez más importante, así como crear una dependencia, a lo interno de cada institución, que lidere y establezca los objetivos específicos de acuerdo con las necesidades de dicha población. Muchas universidades ya cuentan con ese departamento, pero otras han dejado de lado el tema.

El aumento de la expectativa de vida y la mejora de las condiciones sanitarias han logrado que las personas adultas mayores se inserten más en la vida laboral, intelectual, artística y educativa de las sociedades, lo cual, a su vez, conlleva la necesidad de crear espacios para estas personas en las instituciones universitarias.

Es una realidad el crecimiento poblacional de la persona adulta mayor; por tal motivo, se vuelve indispensable atender las necesidades y demandas de este grupo. Las universidades se convierten en baluartes para trabajar de la mano con los gobiernos y es imprescindible la aplicación de normativa y políticas públicas enfocadas en la seguridad social, trabajo, capacitación, extensión, acción social y apoyo familiar cuando se requiera (Torrado et al., 2014; López y Álvarez, 2021).

Las estrategias y objetivos deben buscar, por un lado, capacitar y ofrecer cursos, seminarios y talleres a quienes se dedican a cuidar a personas adultas mayores y, por otro lado, brindar oportunidades educativas a la población de la tercera edad. Las universidades y las instituciones públicas tienen la responsabilidad social de planificar y ejecutar acciones que mejoren la calidad de vida de estas personas y ofrezcan alternativas para una vejez digna.

### **5. Programas de becas**

Un factor fundamental de inclusión educativa está relacionado con otorgar becas a las personas que más lo necesiten. Aun cuando esto pareciera muy lógico, no todas las universidades tienen procesos eficaces para otorgar becas.

Para ser eficientes en este sentido, las universidades deben dictar políticas universitarias claras, junto con procedimientos y procesos eficientes para otorgar las becas de la mejor manera. Igualmente, en todos los procesos se deben mantener las posibilidades de beca por problemas económicos o por nivel académico alto, así como dejar clara la intención de la equidad educativa, al prestar atención a las personas en condiciones de vulnerabilidad y establecer porcentajes.

Los recursos económicos de las universidades deben ser administrados de la mejor manera, en busca de mayores oportunidades para las minorías. La meta 4.b del objetivo cuarto de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, "Educación de calidad", propone el aumento considerable de las becas a nivel mundial, sobre todo para los países menos adelantados en desarrollo y países africanos, con el fin de brindar oportunidades de matrícula en la educación superior, en formación técnica y profesional, y en programas tecnológicos, científicos, de ingeniería y de TIC (ONU, 2015).

### **6. Programas de extensión, acción social e investigación (de acuerdo con las necesidades de las regiones)**

Mucho se habla de la regionalización de la oferta académica de las universidades. Al respecto, es de suma importancia lo indicado por Rama y Cevallos (2016), quienes señalan lo siguiente:

la modalidad de regionalización universitaria dominante en América Latina ha sido la instalación de sedes y subsedes de las universidades tradicionales de las capitales o de las capitales departamentales en el interior de los países. Ello se ha expresado en una desconcentración universitaria con baja diferenciación institucional, escaso empoderamiento local y cuyas ofertas tienden a tener escasa pertinencia regional (p. 104).

Los programas de grado y posgrado de las universidades han sido diseñados para todo el país, sin tomar en cuenta la pertinencia para las regiones.

De esta manera, si para las universidades es difícil presentar una oferta regionalizada de las carreras universitarias, sí es viable establecer investigaciones y programas de extensión universitaria y acción social acordes con las necesidades de las distintas regiones.

Cada región tiene sus particularidades, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas; de ahí la necesidad de tener diagnósticos a lo interno de las universidades acerca de las condiciones regionales, para ofrecer, de esta manera, una educación continua que pueda ayudar al desarrollo social y económico de las regiones.

Para lograr esto, las universidades deben trabajar en forma conjunta con diferentes instituciones del país y con las otras universidades. Sucede continuamente que, en una misma región, dos o más universidades públicas ofrecen lo mismo; pero, si realizaran alianzas estratégicas entre ellas, cada una podría ofrecer educación continua diversa, pero distinta a las otras, y abarcar entre toda la mayor cantidad de cursos.

## 7. Género

La educación superior universitaria, con respecto al género y la justicia social, exige universidades pertinentes que busquen procesos educativos basados en el bagaje cultural y las experiencias de aprendizaje desarrolladas por las masculinidades y las feminidades. La perspectiva de género no trata solo sobre las diferencias y relaciones entre hombres y mujeres, también incluye las diferencias entre las propias mujeres y entre los propios hombres. La justicia distributiva hace énfasis en el principio moral sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres, y la generación de oportunidades educativas por parte del Estado y las instituciones universitarias para satisfacer las necesidades (Donoso et al., 2014).

El tema de género ha sido uno de los más importantes en los últimos años. Son diversos los estudios y las investigaciones cuyos resultados muestran la afectación que han tenido las mujeres con respecto a los hombres en el tema de la

educación y en otras disciplinas del saber. Es así como los distintos países se han visto en la obligación de establecer en sus gobiernos, ministerios, institutos y oficinas responsables en el tema de equidad de género.

Las universidades han establecido oficinas administrativas para liderar este tema con objetivos como la igualdad y equidad de género y, sobre todo, la coordinación con otras entidades gubernamentales y a lo interno de las instituciones, en busca de mayores oportunidades para las mujeres. También se han establecido estrategias, ejes transversales y políticas universitarias en los planes de desarrollo.

Debe quedar claro que esos centros especializados son fundamentales para liderar y coordinar a lo interno todos los esfuerzos en el tema de género. De lo contrario, al no existir estas dependencias, se haría más difícil el logro de los objetivos.

A continuación, en la tabla 2, se presentan tres casos de departamentos administrativos en el tema de género creados por universidades de educación a distancia.

Para alcanzar los objetivos establecidos, debe quedar claro que, del papel a la acción, hay un mundo de diferencia y no siempre se logra lo estipulado en las políticas institucionales. Por tal razón, se vuelve necesario establecer planes de acción con fechas establecidas, metas e indicadores, seguimiento, evaluación y control que garanticen el logro de los objetivos.

La educación a distancia, en este sentido, ha sido recibida como un factor de inclusión educativa por parte de la mujer, ya que, en muchos países, la mayor cantidad de estudiantes de las universidades son mujeres, las cuales han demostrado gran aptitud para aprovechar las oportunidades que esta modalidad de educación les ha brindado.

**Tabla 2.** Centros universitarios especializados en género.

<b>Instituto de Estudios de Género (UNED, Costa Rica)</b>
“... es de naturaleza transdisciplinaria, humanista y solidaria. Coordina con las distintas dependencias de la universidad y otras instituciones nacionales e internacionales, con el fin de desarrollar en la UNED el eje de igualdad de género en forma transversal en las diferentes áreas fundamentales de su quehacer (docencia, extensión, investigación y producción de materiales didácticos)” (UNED, 2020b).
<b>Centro de Estudios de Género (UNED, España)</b>
“...tiene por objeto coordinar e impulsar las actividades docentes e investigadoras directamente relacionadas con la materia de igualdad de género, partiendo de la premisa básica de que la perspectiva de género es una pieza clave en la formación y la investigación universitaria de cualquier área del conocimiento científico” (UNED, 2020c).
<b>Unidad de Igualdad (UOC, Cataluña, España)</b>
“...es una entidad dependiente del Vicerrectorado de Globalización y Cooperación de la UOC, creada en 2008 con el fin de desarrollar las políticas de igualdad en materia de género en esta institución. La principal función de la unidad es velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres, por el principio de igualdad de trato y de oportunidades, y por la no discriminación por razón de sexo y por razón de orientación sexual en todos los niveles de esta universidad” (UOC, 2020).

Fuente: elaboración propia con datos de las universidades (2020).

## 8. Calidad universitaria

La calidad universitaria es un factor de inclusión educativa, dado que las personas egresadas de universidades poco prestigiosas y con carreras y programas de poca calidad, además del cuestionamiento de su aprendizaje, son excluidas de muchas opciones laborales. El sector empresarial busca perfiles en un mayor porcentaje de universidades con buena reputación a nivel nacional e internacional; de ahí la importancia de la calidad, tanto académica como en la gestión administrativa y la atención a estudiantes.

En la actualidad, la educación superior universitaria se encuentra en plena planificación y coordinación de procesos dirigidos a la mejora continua de la calidad. Estos procesos de evaluación de la calidad dependen de la estructura y las condiciones a lo interno de cada institución universitaria. Influye también en el proceso de consecución de la calidad la normativa educativa de cada país, las organizaciones que acreditan esa calidad y los novedosos escenarios de aprendizaje que son acompañados por las nuevas tecnologías. Es una realidad positiva la continua preocupación y reflexión que existe en las universidades sobre buscar la calidad universitaria y, gracias a esos esfuerzos,

muchas casas de educación superior han logrado posicionarse con gran prestigio, tanto a nivel nacional como internacional (Castro-Monge, 2017; Córdova et al., 2017; Ortiz et al., 2021).

### **Calidad académica**

**Cuando** nacieron muchas universidades de educación a distancia, en los años setenta, muy pocas personas creían en esta modalidad de educación y se dudaba sobre todo de la calidad que podrían otorgar las nuevas instituciones. Este fue un motivo de la poca cantidad de estudiantes que se matricularon en los primeros años desde su fundación.

En el presente, la educación a distancia ha demostrado su credibilidad y es aceptada por estudiantes de todo el mundo. Mucho de ello se ha logrado por la preocupación que las universidades bajo esta modalidad han tenido por ofrecer programas con calidad académica.

La interrogante es qué se entiende por calidad y cómo obtenerla; cómo saber si una universidad es mejor que otra. Este concepto de calidad es muy complejo; las universidades pueden defender que sí haya calidad en sus programas, pero, ¿cómo

demostrarlo?, ¿cómo hacerlo ver a la sociedad y al estudiantado?

La calidad académica es percibida por la ciudadanía e impacta directamente en la imagen institucional. Es aquí donde las universidades tratan de identificar los factores de confiabilidad, pertinencia, eficiencia y eficacia, preocupándose por la evaluación y percepción por parte de los estudiantes. La calidad académica debe satisfacer plenamente al estudiante en su enseñanza y aprendizaje, por lo cual la calidad del docente es de suma importancia (Inquilla et al., 2017).

La calidad académica debe verse reflejada en la capacidad de actuar de sus personas egresadas o profesionales. Demostrar habilidades en los altos niveles de conocimiento, en procesos productivos, económicos y culturales del país, y en el ámbito de su especialidad, demuestra en cierta manera la calidad de la educación universitaria recibida. Un buen desempeño y la creación de conocimientos son muestra de la capacidad de un profesional cuando enfrenta la toma de decisiones en los sectores en que labora y aporta a la sociedad.

En este mismo sentido es que la calidad académica busca el logro de los objetivos institucionales, se enfoca en los procesos, productos y servicios de la institución, y pretende alcanzar un valor añadido y la cobertura de las expectativas en el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes. La calidad académica se convierte entonces en un concepto multidimensional que involucra a todo el sistema organizativo de la universidad, a sus recursos, a su interacción con el entorno social y al impacto en su reputación (Rodríguez, 2017; Viza, 2018).

Con el fin de responder a lo anterior, se ha pasado del pensamiento a la acción; las universidades han establecido proceso de evaluación académica y han dirigido sus esfuerzos a los procesos de acreditación de la calidad académica. Para lograr esto, los diferentes Gobiernos, en conjunto con las universidades, han establecido la normativa

necesaria a nivel país para el tema de la acreditación de la educación superior universitaria.

Las universidades que no se han preocupado por la calidad, terminarán sufriendo las consecuencias de esta debilidad, ya que el propio sistema educativo terminará evidenciándolas; las personas ya buscan carreras universitarias que estén acreditadas, para asegurarse así de que se graduarán de una universidad prestigiosa y que, por ende, el acceso al mundo laboral será menos problemático.

La acreditación no ha sido fácil para las universidades de educación a distancia. Como ejemplo, en Costa Rica, los procesos de acreditación de la calidad académica iniciaron con pares evaluadores provenientes de universidades de educación presencial y esto se convirtió en un factor problemático, dado que el modelo de educación a distancia debe conocerse a fondo; por ende, son las personas especialistas y expertas en esta modalidad quienes pueden emitir criterios y juicios con respecto a la calidad.

Sucedió lo mismo con la normativa país, ya que se legislaba y acreditaba con los mismos criterios a las cinco universidades públicas de Costa Rica, cuatro de ellas con modalidad presencial, sin tomar en cuenta las diferencias de la Universidad Estatal a Distancia. Se hacía necesario, entonces, un proceso que brindara equidad en la acreditación de las carreras universitarias a distancia y fue así como El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica (SINAES) aprobó, en el año 2011, el Modelo de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior para la Modalidad a Distancia.

Es imperativo que la educación a distancia tenga su propio modelo de acreditación en los distintos países, para minimizar los errores que puedan darse si se utiliza un modelo bajo la modalidad presencial y con pares sin conocimientos en educación a distancia.

En la tabla 3 se muestra la gran cantidad de personas matriculadas en cuatro universidades de



educación a distancia, lo cual demuestra la alta credibilidad que ha conseguido esta modalidad de la educación. En el caso de la UNED de España, es la universidad con mayor cantidad de estudiantes en todo el país. La UNED de Costa Rica es la segunda

universidad en población estudiantil de las cinco universidades públicas costarricenses, lo cual habla mucho del alto reconocimiento por parte de la sociedad.

**Tabla 3.** Cantidad de personas matriculadas en 2020.

UNED España	UNA Colombia	UOC España	UNED Costa Rica
250 000	135 000	73 100	32 000

Fuente: elaboración propia con datos de las universidades al 2020.

**Calidad en la gestión institucional como apoyo a la academia**

No se puede hablar en las universidades solo de calidad académica; la calidad debe ser a todo nivel, ya que las personas requieren también otros servicios de calidad. Es aquí donde la calidad en la gestión universitaria se convierte en un baluarte como apoyo a las áreas sustantivas de la universidad, tales como docencia, investigación, extensión universitaria, acción social y producción de materiales didácticos.

La gestión institucional incluye una serie de recursos, procedimientos y procesos que deben buscar la mejora continua, la eficiencia y la eficacia en su gestión y, sobre todo, la calidad de los servicios universitarios para la población estudiantil (Castro-Monge, 2017; Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, 2000).

No en todas las universidades se presta atención a la calidad en la gestión institucional; prueba de ello es que, en los dictámenes de los evaluadores internacionales, cuando se evalúa la calidad de las carreras y los programas con objetivos de acreditación, salen a relucir recomendaciones y propuestas de mejora en los procesos administrativos y de gestión de la universidad. Ante este escenario, las universidades buscan corregir estos temas para poder obtener la acreditación; sin embargo, este esfuerzo debe realizarse a mayor nivel, con el establecimiento de una dependencia u oficina que lidere todo el proceso de calidad en la gestión

institucional y trabajo de la mano con la dependencia que gestiona la calidad académica.

La evaluación de la gestión institucional se hace imprescindible para determinar el logro de los objetivos de la universidad en sus planes de acción y desarrollo. Establecer un sistema de indicadores de gestión es fundamental para tomar las decisiones correctivas, cuando estos indicadores se muestren por debajo del objetivo.

Castro-Monge (2017) señala que los departamentos que lideran la calidad en la gestión deben ser permanentes, formar parte de la estructura organizativa de la institución y tener objetivos relacionados con los siguientes fines:

- Propiciar un modelo de gestión de la calidad para la universidad, el cual incluya un modelo de evaluación general y de los servicios universitarios.
- Liderar la autoevaluación y certificación de calidad de los procesos institucionales.
- Establecer un manual de calidad, el cual incluya indicadores de gestión.
- Coordinar con todas las dependencias de la institución las acciones necesarias de mejora continua, en especial las que se deriven de los procesos de acreditación de las carreras universitarias.
- Establecer estrategias para seguir y controlar los objetivos y planes de acción que conlleven al

logro de las políticas de calidad en la gestión institucional.

Si la universidad no ha creado una dependencia que vigile la calidad en la gestión, los esfuerzos se harán por separado en distintas unidades administrativas y se corre el riesgo de no coordinar correctamente a lo interno, tener duplicidad de labores, desarticulación y, por ende, no lograr los objetivos generales de calidad.

### 9. Permanencia de la persona estudiante (estrategias de acompañamiento)

Uno de los grandes problemas que se han observado en la educación a distancia son los altos porcentajes del abandono estudiantil, sobre todo los de primer ingreso (Rojas y Castro, 2016). Este tema impacta directamente en la inclusión educativa, pues, aunque se brinde a las personas cobertura y acceso, si no se brinda además un acompañamiento eficiente, se corre el riesgo de que no permanezcan en la universidad. Hay estudios que demuestran que, en el aprendizaje de educación a distancia, los porcentajes de estudiantes que dejan la universidad son más elevados aun que en los formatos presenciales (García Aretio, 2019).

En sus primeros años, las personas creían que era muy fácil realizar los estudios bajo esta modalidad; sin embargo, no todas las personas pueden amoldarse a la educación a distancia, ya que debe existir mucha disciplina.

Desde la perspectiva de la educación inclusiva, el fracaso académico se convierte en un problema para la universidad y la sociedad. Aunque existen variables de exclusión y vulnerabilidad como son las condiciones culturales, económicas, personales o sociales de las personas, la universidad debe buscar la eliminación de las barreras que limitan las oportunidades de permanecer con éxito en la institución.

Quienes tienen éxito en universidades de educación a distancia adquieren valores que los convierten en personas responsables, ordenadas, disciplinadas y metódicas, ya que este modelo pedagógico así lo exige. Al no tener estas características, las personas suelen abandonar sus estudios.

En la tabla 4 se muestran algunas categorías del abandono estudiantil.

**Tabla 4. Categorías de abandono estudiantil**

Jun (2005)	Lee y Choi (2011)	Jancey y Burns (2013)
1. Antecedentes individuales	1. Factores del estudiante	1. Disposición del estudiante (actitud, aptitud, confianza, motivación)
2. Motivación	2. Factores del curso o programa	2. Factores de carácter socioeconómico
3. Integración académica	3. Factores ambientales	3. Factores de carácter institucional
4. Integración social		
5. Entorno tecnológico		

Fuente: elaboración propia con base en García Aretio (2019).

Es así como se puede deducir que existen muchos factores para que alguien abandone sus estudios en educación a distancia, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes (Dupin-Bryant, 2004; Moncada Mora, 2014; Morgado et al., 2016; Rojas y Castro, 2016; Castro-Monge, 2017; García Aretio, 2019):

- Las personas provienen de educación secundaria con modelo presencial.
- Deficiencia básica en la educación secundaria.
- Falta de asesoría o mala escogencia de las carreras universitarias.
- Falta de responsabilidad y disciplina para amoldarse a la modalidad a distancia.
- Poco tiempo para el estudio, debido a ocupaciones laborales.
- Falta de competencia y problemas de acceso a Internet.
- Falta de motivación.
- Problemas de conocimiento y adaptación a las nuevas tecnologías.
- Problemas económicos y poco acceso a becas.

- No se entiende que el profesor es una guía que facilita el aprendizaje.
- Pocos o nulos procesos de orientación sobre las técnicas de estudio a distancia.
- Materiales didácticos no adecuados.
- Pruebas de evaluación no adecuadas.
- Falta de estrategias de acompañamiento académico.
- Dificultad de los programas y rigideces curriculares.
- Lejanía de las sedes universitarias.
- Malos servicios administrativos en las sedes universitarias.

Ante tantos factores que impactan en el abandono estudiantil, se hacen necesarias las estrategias de acompañamiento por parte de la universidad. En este sentido, Rojas y Castro (2016) y Castro-Monge (2017) señalan que dichas estrategias deben estar enfocadas en seis categorías:

- 1) Las relacionadas con la mejora de la calidad académica y la innovación curricular, donde se hacen necesarias las mejoras e innovaciones de los planes de estudios, materiales didácticos de calidad, tutorías, evaluación de los aprendizajes y trabajos de graduación.
- 2) La información académica, donde sobresale la importancia de la inducción a las técnicas de estudio en la modalidad de educación a distancia.
- 3) El uso de las TIC, en donde se ve la necesidad de capacitar en el uso de las plataformas educativas virtuales como Blackboard y Moodle, uso de redes sociales, WhatsApp, videoconferencias y teletutorías, todo como apoyo a la persona estudiante.
- 4) La atención personalizada de la repitencia, con planes remediales, incremento en tutorías y planes ajustados a las necesidades de cada estudiante.
- 5) La atención de poblaciones vulnerables, como pueden ser indígenas, personas privadas de libertad, personas adultas

mayores, con alguna discapacidad o que habitan en zonas rurales alejadas.

- 6) La vida estudiantil, donde se forma la necesidad de otorgar becas, talleres de realización profesional y de motivación, entre otros.

Se hacen innumerables las estrategias y los planes de acción que se pueden implementar como apoyo a la población estudiantil; pero, para ello, es necesario tener indicadores que muestren los porcentajes de estudiantes que se van de la universidad y sus posibles causas; solo así se podrán establecer las medidas correctivas. La elaboración de sistemas que brinden información requerida para dar seguimiento a las situaciones estudiantiles permitirá a la institución observar el aprendizaje de las personas para brindarles, de esta manera, la retroalimentación necesaria y corregir los errores que estén incidiendo en el fracaso o la permanencia de cada estudiante en la universidad.

#### **10. Pertinencia en la oferta académica**

La pertinencia en la educación superior, según la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (UNESCO, 2009), está relacionada con la adecuación de lo que hacen las instituciones de educación superior y lo que la sociedad espera de ellas, de tal manera que el concepto vincula directamente las necesidades y demandas de las sociedades con las universidades.

De esta manera, existe una relación directa entre la pertinencia de las carreras universitarias y el mercado laboral. Si los profesionales egresados de las carreras que ofrecen las universidades no dan acceso al trabajo, esta variable podría convertirse en un factor de exclusión.

Es una realidad que, en varios países, existen altos índices de desempleo, los sueldos en muchos casos son poco competitivos y lo más preocupante se presenta cuando hay una alta oferta de profesionales que terminan sin empleo o laborando en empresas e instituciones con actividades que tienen poco o nada que ver con su formación profesional. En este sentido,

es necesario que la oferta académica de las universidades se adecúe a las necesidades del país y a las competencias y cualidades profesionales que demande el mercado laboral, sobre todo en el sector empresarial privado (Camarena y Velarde, 2009). Ante este panorama, se requiere una vinculación entre las universidades, el sector empresarial y las instituciones públicas que dictan las políticas educativas del país.

Así entra a regir el concepto de pertinencia social cuando se diseñan las carreras o los programas educativos por parte de las universidades. Se entiende entonces que la pertinencia social exige una estrecha coordinación entre las universidades, la sociedad civil, los Gobiernos y el sector empresarial, con miras a satisfacer las necesidades de la sociedad (Malagón, 2003).

No obstante, se han preguntado las universidades, mediante sus investigaciones, ¿cuántas personas egresadas están sin trabajo y por qué se da este fenómeno? En estos tiempos de crisis, las universidades deben tener actualizada su visión sobre la problemática social, económica, cultural y ambiental, para poder impactar y buscar el desarrollo integral de una sociedad más justa y equitativa.

Ante esta realidad, las universidades deben fomentar su desarrollo a través de programas actualizados según la realidad nacional, tanto de las zonas urbanas como de las zonas rurales; programas emergentes con pertinencia y calidad. El mundo es dinámico y cambiante; por eso, la pertinencia de las carreras, con una oferta actualizada, amplia y diversa, se convierte en un requerimiento fundamental para el crecimiento económico y social de los países y, sobre todo, para democratizar la educación. De esta manera, la vinculación entre universidad, Gobierno y sector laboral es prioritaria para apostar por la pertinencia de las ofertas educativas de las instituciones de educación superior (Camarena y Velarde, 2009; UNESCO, 1995; UNESCO, 2009).

## 11. Pertenencia de la persona estudiante

En los inicios de las universidades de educación a distancia, se notaba una problemática grande con respecto al espíritu de pertenencia de las personas estudiantes a la universidad. Estas se matriculaban, retiraban sus materiales didácticos y realizaban sus estudios en sus hogares; visitaban la universidad solo para entregar tareas y realizar exámenes, lo cual les generaba un sentimiento de poca pertenencia a la institución y esto se convertía en una variable de abandono estudiantil y de exclusión educativa.

Se ha visto la necesidad de incentivar y buscar las estrategias necesarias para promover el sentimiento de pertenencia, para lo cual es de suma importancia trabajar en el aspecto emocional de las personas estudiantes. De esta manera, Echeita y Sandoval (2002) señalan que trabajar por la pertenencia es la base para la cohesión de la comunidad universitaria y un paso para una sociedad acogedora; por ende, es una lucha contra la exclusión y una forma de colaborar con objetivos institucionales comunes.

La pertenencia y la identidad de la población estudiantil no nacen de forma espontánea; deben ser una construcción permanente por parte de la universidad. Deben realizarse muchas acciones en todo el país, lideradas desde la sede central y las diferentes sedes o centros universitarios asociados, según el contexto social y cultural de la región y de las propias personas que estudian. Motivar la participación estudiantil en diferentes actividades universitarias desarrolla y fortalece el sentido de pertenencia y, a la vez, permite al estudiantado y demás actores de la universidad la creación de nuevas ideas e iniciativas que fortalecen los lazos de todos los sectores de la comunidad universitaria.

Para lograr la pertenencia, se deben buscar actividades de amplia participación estudiantil que, en su conjunto, vinculen a cada estudiante con la universidad. Entre estas estrategias, se pueden señalar las siguientes:

- creación de una federación de estudiantes,

- creación de asociaciones de estudiantes en las sedes universitarias como parte de la federación,
- grupos de bailes folclóricos y danza,
- grupos deportivos,
- grupos ecológicos y ambientales,
- patrocinio de equipos deportivos de alto nivel,
- grupos musicales tradicionales,
- conformación de coros,
- realización de jornadas de limpieza y reforestación,
- realización de talleres de vida saludable.

La creación de federaciones de estudiantes y asociaciones merecen un punto de atención aparte, ya que es fundamental el papel que debe jugar cada estudiante en la universidad para motivar su sentido de pertenencia. La elección de una junta directiva de la federación y la participación de su presidencia y demás miembros en los diferentes órganos superiores y comisiones de trabajo institucionales brindan a la comunidad estudiantil un gran espíritu de pertenencia.

## 12. Uso eficiente de las TIC

Como ya se indicó, Internet vino a cambiar el mundo y dio un giro total en la forma de enseñar. La llegada de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha brindado grandes fortalezas y ventajas para la educación a distancia; este avance tecnológico debe ser aprovechado para la creación de oportunidades educativas.

Hoy, el mundo tiene la posibilidad de incorporar las TIC en la educación y el amplio desarrollo de estas debe estar al servicio de diferentes modalidades educativas. Las nuevas tecnologías han cambiado la interacción entre estudiantes y profesores; ya no es imprescindible estar dentro de cuatro paredes para enseñar y las TIC no deben verse como opcionales; se han convertido en una necesidad para el fortalecimiento de la educación.

La relación que se genera entre las TIC y la educación a distancia puede producir nuevas formas de enseñanza-aprendizaje y cambios positivos para

dar acceso a nuevos conocimientos en busca de la inclusión social y educativa.

Pero, no todo es positivo cuando se habla de las TIC, ya que es necesario el acceso a ellas para toda la comunidad estudiantil universitaria; de lo contrario, las propias TIC podrían convertirse en un factor de exclusión educativa. Nos referimos, en este sentido, a que las personas deben tener acceso a esas tecnologías y, si no lo tienen, la universidad debe buscar los mecanismos para hacerlas llegar, sobre todo a estudiantes de bajos recursos y de zonas alejadas, donde no se tiene acceso a Internet, ni la capacidad de acceso a las tecnologías que sí existe en las grandes áreas urbanas.

Esto quiere decir que no puede dejarse de lado el problema de la brecha digital, la cual, por lo menos en los países latinoamericanos, es amplia. Actualmente, las comunidades sin acceso a Internet están en clara exclusión, con pocas posibilidades de educación y desarrollo. Si realmente se quiere democratizar el conocimiento, se debe luchar contra estas diferencias de acceso a las nuevas tecnologías.

La educación inclusiva, además de ser accesible a todas las personas, requiere el uso de las tecnologías actualizadas y, con este fin, es necesaria la capacitación para su uso y conocimiento, y lograr de esta manera la inclusión digital. El uso de las TIC en la educación es un factor de cambio para pensar y hacer cosas diferentes.

Si se tiene un amplio conocimiento sobre las nuevas tecnologías, las personas tendrán un análisis crítico sobre su uso y podrán verse beneficiadas al recibir una educación que se refleje en una mejor calidad de vida. Con esta visión, es posible que estemos ante un nuevo derecho de acceso al entorno tecnológico y de equidad social, como parte de la inclusión educativa; sin embargo, esta inclusión digital no es sencilla, por las diferencias existentes en los grupos sociales, entre ellas las culturales, económicas y geográficas. Ante este panorama, se requiere la apertura y desarrollo de políticas institucionales por parte de la universidad, para buscar la democratización del conocimiento y el

impacto en la población, así como la disminución en la brecha digital (López, 2009; UNESCO, 2009; Vargas García, 2015; Castro-Monge, 2017).

Como apoyo a la educación, se han creado gran cantidad de plataformas educativas, algunas de muy alto costo y otras de libre acceso; estas últimas también requieren ser adaptadas a las necesidades de la universidad y representan costos para su adaptación, actualización y mantenimiento. Con esto, se aclara que las plataformas educativas de acceso abierto no son completamente gratuitas, pues se requiere invertir para ofrecer un buen servicio a quienes estudian.

El modelo constructivista tiene en las TIC la gran fortaleza de permitir a la persona estudiante construir sus propias acciones o procedimientos para la resolución de situaciones o problemáticas en su entorno estudiantil. Las TIC son herramientas valiosas para que la persona genere conocimiento basado en la relación individual con su entorno particular; claro está que, para un aprendizaje de calidad, se requiere el uso eficiente de las TIC por parte del cuerpo docente en los diseños adecuados de los contenidos educativos (Alamilla Bazán y Zaldívar Acosta, 2011).

### **13. Papel de la persona docente en la inclusión**

Ante el nuevo escenario de la educación con el uso de las nuevas tecnologías, se requiere un modelo en las universidades que brinde prioridad a la capacitación y fortalecimiento de un profesorado con una alta preparación y amplio dominio de las TIC, con un perfil innovador e investigador, y plena disposición para la inclusión educativa y social.

Muchas investigaciones relacionadas con la corriente de la educación inclusiva han denotado una importante variable relacionada con la formación y capacitación de docentes. Han puesto en el papel que el profesor o la profesora es una pieza clave para desarrollar en las universidades procesos de enseñanza y aprendizaje con un claro objetivo de educación inclusiva (Florian et al., 2010; Forlin y Chambers, 2011).

En la educación superior, el personal docente hace uso de las tecnologías de muy diferentes maneras, de acuerdo con su nivel en el campo profesional en el cual se desempeñen. Aun en la actualidad, existen docentes que se resisten al uso de tecnologías y esta actitud ya no es aceptable ante los nuevos retos de la educación.

El papel de la persona docente debe cambiar y adaptarse a los nuevos tiempos, su rol debe ser diferente. Debe ser la guía, el enlace y un actor clave para la integración de las tecnologías en el proceso educativo actual. Sus capacidades y competencias en el uso de las nuevas tecnologías son fundamentales para el éxito de la educación a distancia como factor de inclusión educativa.

Aranda et al. (2014) señalan varias investigaciones sobre la actualidad universitaria, cuyos resultados se relacionan con la poca o nula formación de docentes para desarrollar procesos de educación inclusiva. Señalan la falta de iniciativas por parte del profesorado para fortalecer el aprendizaje de sus estudiantes, sobre todo de aquellas personas con pocas oportunidades o que son excluidas del sistema educativo.

En estos tiempos de tanta desigualdad, el cuerpo docente debe tomar en cuenta novedosas herramientas tecnológicas y prácticas solidarias para una educación con inclusión y un aprendizaje por parte de quien estudia, con una moral y una política que permitan justicia, equidad y transformación social.

En la educación a distancia, se puede decir que el estudio es, para la persona que estudia, flexible e independiente, de tal manera que algunos docentes pueden confundir su papel para con su estudiante y no entender el rol que deben jugar en la planeación del aprendizaje, en el uso de las tecnologías y en el seguimiento que debe darse a la persona, para que verdaderamente exista una educación inclusiva (Litwin, 2008; Ramírez, 2011).

La persona que enseña en la educación a distancia debe estar abierta al cambio, con una

necesaria iniciativa para el diseño de contenidos apoyados en las TIC, buscar la interacción con la persona a la cual enseña y hacer énfasis en el análisis y discusión de los temas y en la retroalimentación necesaria para que su estudiante sienta que el proceso es satisfactorio. Las TIC son herramientas, pero el papel de la persona educadora es el enlace para una eficiente construcción del aprendizaje y que el proceso educativo sea de calidad; debe coordinar y crear nuevos espacios y nuevas oportunidades de aprendizaje, e innovar, para ser parte de la educación universitaria inclusiva.

La persona con visión de educación inclusiva debe valorar si participa en otras actividades académicas de la universidad que aporten al conocimiento, tanto de sí misma como de su estudiante. Se puede ser docente-investigador, dirigir tesis o trabajos finales de graduación, usar eficientemente las TIC (videoconferencias, plataformas educativas, videotutorías, tutorías en línea, uso de bases de datos, entre otros.) y escribir y publicar en revista académicas científicas. No se pretende que deba hacer de todo, pero debe ir un paso más allá de solo impartir la docencia, dadas las exigencias de la sociedad actual. Spengler et al. (2007) señalan la importancia del docente-investigador, ya que logra la implementación y complementariedad de las dos estrategias metodológicas y utiliza en forma conjunta las fortalezas de ambas, para lograr una mejor labor profesional educativa.

Debe quedar claro que el papel de la persona docente en la educación a distancia requiere otra forma de pensar, una manera distinta de hacer las cosas; necesita iniciativas, formación y tener clara la importancia de la inclusión de las personas en el sistema educativo universitario.

#### **14. Internacionalización como medio de inclusión**

En las últimas décadas, desde la llegada de las nuevas tecnologías y sobre todo de Internet, la sociedad ha cambiado, el mundo es otro, las fronteras están abiertas para las relaciones entre los países (políticas, sociales, económicas, culturales y

tecnológicas) y esto incluye a la educación: ya no importa en qué parte del mundo se está; si se tiene acceso a las nuevas tecnologías, las oportunidades educativas en otros países están a la orden del día y, por consiguiente, esta internacionalización de la oferta educativa es un factor de inclusión educativa.

Se puede hablar, entonces, de la globalización de la educación, apoyada por avances tecnológicos de mayor conexión entre los diferentes países; la información fluye por el mundo en tiempo real, brinda el conocimiento actualizado de lo que sucede en otros lugares y posibilita el acercamiento de las sociedades en procesos educativos internacionales, lo cual genera, de esta forma, una serie de proyectos de cooperación y alianzas estratégicas educativas entre las universidades.

Esta globalización educativa solicita la responsabilidad social de las universidades y demanda la creación de espacios educativos y de participación, lo cual incluye a docentes, estudiantes, investigadores y personal de gestión institucional, quienes, de una u otra manera, deben intervenir para lograr los objetivos de la institución.

Al hablar de la internacionalización con una perspectiva de educación inclusiva, se hacen necesarias acciones específicas orientadas a la calidad, por parte de las universidades; así como equidad, cobertura y acceso a la educación de poblaciones marginales y en condiciones de vulnerabilidad. Las diferentes bases de datos, bibliotecas digitales y portales internacionales que recopilan miles de documentos publicados en los diferentes países se han convertido en medios para la inclusión educativa y de acceso al conocimiento.

Aun cuando la internacionalización es necesaria, las universidades son creadas, en su gran mayoría, con fines y objetivos orientados a las necesidades de las sociedades nacionales, por lo que las estrategias para internacionalizarse dependen de los objetivos de cada institución (Ramírez, 2011). No todas las universidades son internacionales; algunas se quedan atendiendo solo las necesidades de sus países; pero, otras, por el contrario, aprovechan las

nuevas tecnologías para brindar oportunidades educativas en otros países.

En esta temática, no todo es sencillo; las universidades necesitan algunas condiciones para poder llevar a cabo la internacionalización y atender, en este caso, las desigualdades que hay en el mundo; se necesitan recursos humanos y económicos, apoyo de los Gobiernos y visión de las autoridades universitarias para internacionalizar a la institución en forma inclusiva.

Aunque las universidades estén anuentes a la internacionalización, existen muchas debilidades y diferencias entre los países. Con respecto al apoyo que recibe la educación a distancia, hay diferentes políticas universitarias, leyes y normativa a lo interno de cada país; esto, en muchas ocasiones, no permite que los proyectos de cooperación educativa lleguen a feliz término, lo cual afecta negativamente a la educación inclusiva. Sin embargo, también son muchas las universidades que han dado la lucha en sus países para la credibilidad de la educación a distancia e impulsar ante las autoridades políticas nuevas normativas y leyes que han contribuido a que la educación a distancia brinde grandes oportunidades a las personas, sin importar en cuál país se encuentren.

### **15. Educación secundaria inclusiva**

Aunque no sea vinculante con el quehacer y los objetivos de la educación superior universitaria, merece hablar de la educación a distancia a nivel de secundaria. Anteriormente, se ha señalado que la mayoría de estudiantes de primer ingreso en las universidades con modelo a distancia provienen de la educación secundaria con modelo presencial y que esto podría afectar en un alto porcentaje la permanencia estudiantil, al conocer la persona poco sobre la modalidad de educación a distancia.

Vale traer a colación un proyecto que nació en Costa Rica, mediante un convenio firmado entre la Universidad Estatal a Distancia y el Ministerio de Educación Pública, para crear el Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED), un proyecto con

gran visión de educación inclusiva. En él, se buscaba compartir los costos; por un lado, el Ministerio de Educación pagaba al personal docente y la universidad realizaba los procesos de matrícula y aportaba infraestructura, logística, costos administrativos, recursos humanos, materiales didácticos y demás gastos. De esta manera, posterior a su matrícula, a las personas estudiantes se les entregaban los materiales didácticos, para que realizaran sus estudios semestrales en sus casas, con tutorías presenciales, exámenes y tareas que debían entregar en las sedes de la universidad.

Es una realidad que este proyecto nació en virtud del gran prestigio que había ganado en el país la educación a distancia gracias a la UNED de Costa Rica y el propósito de inclusión educativa liderada por dicha universidad se quería llevar a la educación secundaria. Tras varios años de pensamiento, la idea se formalizó con su firma en julio del año 2005 y fue una iniciativa que nació para costarricenses, sobre todo de bajos recursos económicos y personas mayores de dieciocho años que, por muchas razones de exclusión educativa y falta de oportunidades, nunca realizaron sus estudios de secundaria en la educación general de Costa Rica (Castro-Monge, 2017).

Las matrículas del CONED rondan un promedio de cinco mil estudiantes y el proyecto ha sido muy beneficioso para estudiantes de bajos recursos y de zonas alejadas de la Gran Área Metropolitana. Dentro de sus fortalezas, está el hecho de que la persona estudiante de secundaria conoce muy bien el modelo de educación a distancia, lo cual le permite tener, al ingresar a la universidad, el conocimiento necesario sobre dicha modalidad; esto, de alguna manera, le da fortalezas y ventajas para la permanencia y el éxito, por lo que proyectos similares en diferentes países con el apoyo de universidades podrían ser de un gran aporte para la sociedad y un factor importante para la inclusión universitaria.



## Discusión

Este artículo ha pretendido dar a conocer una perspectiva acerca de los factores que las universidades de educación a distancia deben atender para ofrecer una educación inclusiva. El solo hecho de que una universidad cuente con una modalidad de educación a distancia no la convierte en cien por ciento inclusiva. Claro está que la modalidad sí ha logrado ofrecer grandes oportunidades a personas que jamás las habrían tenido en la educación presencial.

La educación a distancia es sumamente dinámica, sobre todo por el enorme avance de las tecnologías. Por esta razón, las universidades deben analizar continuamente su misión y su quehacer académico, con el fin de buscar los medios y estrategias para una educación inclusiva, ya que la educación es un medio para la inclusión social. Es desde la misión donde inicia la inclusión, desde allí debe establecerse claramente el papel que la universidad debe tener para lograr una educación inclusiva.

El tema de la inclusión se discute en la Organización de las Naciones Unidas con los objetivos de desarrollo sostenible, está inmersa en las políticas educativas de los países y a lo interno de las universidades; sin embargo, la evolución que ha tenido es diferente en cada país, ya que es desigual. Aunque se tiene clara la importancia de la inclusión de las personas en la educación universitaria, los Gobiernos y las universidades deben trabajar de la mano e implementar todo lo que sea necesario para lograr realmente la inclusión educativa.

Las personas excluidas son marginadas y no tienen acceso a las oportunidades que se presentan en la sociedad, lo cual repercute en pobreza y falta de competencias básicas para optar por el trabajo y los ingresos necesarios para subsistir.

La inclusión tiene que ver con los derechos de las personas, es una responsabilidad de las universidades poner este tema en la discusión de las agendas de las autoridades universitarias. En el presente, no se puede permitir la desigualdad ni la

injusticia en temas de educación. La exclusión es inaceptable desde todo punto de vista y debe ser abordada en los debates, foros y congresos; pero, sobre todo, se deben plasmar los objetivos y las metas en los planes de desarrollo y, además, establecer los planes de acción, para que no se quede todo en el papel.

En esta misma línea, la planificación universitaria se convierte en un soporte de la institución y requiere muchos insumos al realizar los planes de desarrollo. Las universidades siempre analizan y toman en cuenta la cantidad de estudiantes que tienen; sin embargo, ¿cuántas universidades se han preguntado acerca de la cantidad de personas del país que por diferentes razones están siendo excluidas de la educación superior universitaria? Contar con esta información es responsabilidad de los gobiernos y de las universidades; solo así se podrán tomar las medidas correctivas a lo interno de la institución para brindar las oportunidades educativas a estas personas.

Es necesario señalar que la educación no es el único medio para enfrentar y superar los problemas de exclusión social. Se ha mencionado que son varias las dimensiones de exclusión social y que las personas se ven afectadas por temas laborales, políticos, económicos, culturales, de género, diversidad sexual, ubicación geográfica y discapacidad; sin embargo, en lo que respecta a la dimensión educativa, las entidades universitarias deben tener claro que las limitaciones y debilidades que existan a lo interno de cada universidad no deben generar mayor exclusión.

El tema de inclusión educativa corresponde tanto a la educación a distancia como a la modalidad presencial convencional. Es una realidad que la educación a distancia ha venido a democratizar la educación universitaria y ha llegado a regiones y personas que no habían tenido acceso a la educación. El continuo avance de las TIC debe ser aprovechado junto con Internet para ofrecer mayores oportunidades; sin embargo, se debe tener mucho cuidado para que estas tecnologías no se conviertan más bien en un factor de exclusión, ya que la brecha

digital en muchos países aún es grande y muchas personas no tienen acceso a las tecnologías. Las universidades deben brindar educación con igualdad y equidad, y buscar los medios necesarios para hacer llegar esas tecnologías a quienes las requieran, para una verdadera educación inclusiva.

A partir de los factores que aquí se mencionan, se deben establecer estrategias y planes de implementación para lograr la educación inclusiva: acceso, cobertura, igualdad y equidad, atención de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, programas de extensión y acción social de acuerdo con las necesidades de las regiones, programas de becas, género, calidad en la academia y la gestión, permanencia del estudiante, pertinencia de la oferta académica, pertenencia de la persona estudiante, uso eficiente de las TIC, papel de la persona docente en la inclusión, internacionalización como medio de inclusión y la educación secundaria inclusiva. Todos ellos son necesarios para poder hablar realmente de educación inclusiva. Se debe prestar la atención necesaria a estos factores, para establecer las actividades necesarias que impacten en la inclusión educativa de las personas, pues, aunque mucho se habla actualmente de la educación inclusiva, ¿tienen las universidades en sus planes de desarrollo las estrategias necesarias para lograrla?

Ha sucedido que el tema de la inclusión se encuentra en el discurso, en documentos y en políticas universitarias; pero, a lo interno de las universidades, muchas veces no está claro el concepto de educación inclusiva y cómo lograrlo.

En este mismo sentido, las universidades deben vincular los planes de desarrollo, planes académicos y planes sectoriales de la institución con la Agenda 2030, se debe trabajar el tema de inclusión educativa desde las políticas universitarias, y se hace necesario establecer indicadores de gestión y estrategias básicas para la implementación, control y seguimiento necesario para el logro de los objetivos en este tema.

## Referencias bibliográficas

- Ainscow, M., Booth, T., & Dyson, A. (2006). *Improving schools, developing inclusion*. Nueva York: Routledge.
- Alamilla Bazán, A., & Zaldívar Acosta, M. (2011) La denagogía como obstáculo para el uso eficiente de las TIC en la educación de la era digital. *Apertura*, 3(1).
- Aranda, R., Rodríguez, A., Andrés, C., Acedo, E., Arias, S., Mendoza, F., & Marchena, R. (2014). La formación del profesorado universitario: mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje del alumnado con discapacidad. *Tendencias Pedagógicas*, 23, 271-300.
- Ariño, A., & Llopis, R. (2011). *¿Universidad sin clases?* España: Ministerio de Educación, Secretaría General de Universidades.
- Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2015). The role of e-learning, advantages and disadvantages of its adoption in higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1), 29-42.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2014) *Ley No. 7600. Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. San José, Costa Rica.
- Booth, T., & Ainscow, M. (2015). *Guía para la educación inclusiva: Desarrollando el aprendizaje y la participación ciudadana en los centros escolares*. Madrid: OEI – FUHEM.
- Bracons, H., & Ponce de León, L. (2021). Educación universitaria a distancia durante la pandemia de la Covid 19: Reflexiones desde el trabajo social. *EHQUIDAD. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (16), 247–268.  
<https://doi.org/10.15257/ehquidad.2021.0021>
- Camarena, B., & Velarde, D. (2009). Educación superior y mercado laboral: Vinculación y pertinencia social ¿por qué y para qué? *Estudios Sociales*, 17.
- Castro-Monge, E. (2017). La educación a distancia como factor de inclusión social: UNED, 40 años democratizando la educación en Costa Rica. *Espiga*, 16 (número especial), 8-39.

- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (2000). *Evaluación de la gestión universitaria*. Argentina.
- Córdova, L., Solis, M., & Solis, L. (2017). Aplicación de los sistemas e-Learning en las Universidades. Tesis Doctoral. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Correa, J. (2004). Determinantes del rendimiento educativo de los estudiantes de secundaria en Cali: un análisis multinivel. *Sociedad y Economía*(6), 81-105. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99617648003>
- Costa, I. (2016). *Metodologías do ensino à distância*. Salvador: Universidade Federal da Bahia.
- CRES. (2008). *Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe*. Cartagena, Colombia.
- De Fanelli, A., & Jacinto, C. (2010). Equidad y educación superior en América Latina: el papel de las carreras terciarias y universitarias. *Universia.net*, 1(1).
- Donoso, T, Montané, A., & Pessoa, M. (2014). Género y calidad en Educación Superior. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17 (3), 157-171. <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.17.3.204121>
- Dupin-Bryant, P. (2004). Pre-entry variables related to retention in online distance education. *American Journal of Distance Education*, 18(4), 199–206.
- Echeita, G., & Sandoval, M. (2002). Educación Inclusiva o educación sin exclusiones. *Revista de Educación*, 327, 31-48.
- Florian, L., Young, K., & Rouse, M. (2010). Preparing teachers for inclusive and diverse educational environments: studying curricular reform in an initial teacher education course. *International Journal of Inclusive Education*, 14(7).
- Forlin, C., & Chambers, D. (2011). Teacher preparation for inclusive education: Increasing knowledge but raising concerns. *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*, 39(1).
- García Aretio, L. (2019). El problema del abandono en estudios a distancia: Respuestas desde el diálogo didáctico mediado. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(1), 245-270. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.22.1.22433>
- Garrocho, C., & Segura, G. (2012). La pertinencia social y la investigación científica en la universidad pública mexicana. *Ciencia Ergo Sum*, 19(1), 24-34.
- Gross, J. (2002). *Special educational needs in the primary school: A practical guide (3 ed.)*. Maidenhead: Open University Press.
- Herrera, M. (2013). Identificación y relación de los principales elementos del proceso de regionalización de las instituciones de educación superior públicas en Colombia. Tesis de grado. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- IES. (2012). *Educación superior y pueblos indígenas y afrodescendientes en América Latina: Normas, políticas y prácticas*. Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.
- Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano-Puno-Perú 2017. *Revista Comuni@cción*, 8(1), 5-15.
- Jancey, J., & Burns, S. (2013). Institutional factors and the postgraduate student experience. *Quality Assurance in Education*, 21(3), 311-322, <https://doi.org/10.1108/QAE-Nov-2011-0069>
- Jun, J. (2005). Understanding E-dropout? *International Journal on E-Learning*, 4(2), 229-240.
- Lee, Y., & Choi, J. (2011). A review of online course dropout research: Implications for practice and future research. *Education Technology Research Dev*, 59, 593-618. [10.1007/s11423-010-9177](https://doi.org/10.1007/s11423-010-9177).
- Litwin, E. (2008). *Prácticas con tecnologías: El oficio de enseñar, condiciones y contexto*. Buenos Aires: Paidós.
- López, E., & Alvarez, E. (2021). Estrategia en ciudades inteligentes e inclusión social del adulto mayor. *Revista de Tecnología y Sociedad Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla*, 11(20).

- López, P. (2009). Inclusión digital: Un nuevo derecho humano. *Revista Educación y Biblioteca*, 172.
- Malagón, L. (2003). La pertinencia en la educación superior: Elementos para su comprensión. *Revista de la Educación Superior*, 127, 113-134.
- Marchesi, A., Blanco, R., & Hernández, L. (2014). *Avances y desafíos de la educación inclusiva en Iberoamérica*. Organización de Estados Iberoamericanos.
- Martínez-Pujalte, L. (2018). Los principios básicos del Derecho de la Discapacidad; propuesta de sistematización y algunas reflexiones. En *Nuevos Horizontes en el Derecho de la Discapacidad: Hacia un Derecho Inclusivo* (pp. 41-64). España: Aranzadi Thomson Reuters.
- Moncada Mora, M. (2014) La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo: Un análisis en el Sistema de Educación Superior a Distancia del Ecuador. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(2), 173-196. <https://doi.org/10.5944/ried.17.2.12683>
- Morgado, N., Neves, A., & Teixeira, A. (2016). Acolhimento e integração como valor estratégico: análise do sistema institucional de apoio ao estudante virtual da UAb. En Cruz, M. & Sánchez-Elvira, A. (Editores). *Claves innovadoras para la prevención del abandono en instituciones de educación abierta y a distancia: Experiencias internacionales* (pp.27-55). Santo Domingo, República Dominicana: Ediciones UAPA.
- Morón Cívico, B. (2020). El derecho a la participación política y pública del estudiantado con discapacidad en las universidades y su importancia para la consolidación de una educación superior inclusiva y democrática. En Díez Gutiérrez, E. J., y Rodríguez Fernández, J. R. (coords.) *Hacia una práctica crítica, inclusiva y comprometida socialmente* (pp. 31-40). Barcelona, España: Ediciones Octaedro, S.L. Bailén.
- Muntaner, J. (2013). Calidad de vida en la escuela inclusiva. *Revista Iberoamericana de Educación*, 63,35-49.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Paris, Francia.
- ONU. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. New York.
- ONU. (2015). *Agenda de Desarrollo Sostenible 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible*. New York.
- ONU. (2019). *Perspectivas Mundiales de la Población 2019*. <https://population.un.org/wpp/ContactUs>.
- Ortiz, A., Olmos, S., & Sánchez, J. C. (2021). Calidad en e-Learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(2), 225-244.
- Plancarte, A. (2017). Inclusión educativa y cultura inclusiva. *Revista de Educación Inclusiva*, 10(2), 213-226.
- Ponsot, B., Varela, L., Sinha, S., & Valera, J. (2009). Un modelo de regresión logística del rendimiento en los estudios universitarios: Caso FACES-ULA. *Actualidad Contable Faces*, 12 (18), 81-102.
- Rama, C., & Cevallos, M. (2016). Nuevas dinámicas de la regionalización universitaria en América Latina. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 8(17), 99-134. doi: 10.11144/Javeriana.m8-17.ndru
- Ramírez, A. (2011). Condiciones para la internacionalización de la educación superior: entre la inclusión y la exclusión en un mundo globalizado. En *Globalización e internacionalización de la educación superior*. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* 8(2), 152-164.
- Renaut, A. (2005). La función de las universidades en el desarrollo de una cultura democrática europea. En *Legado y patrimonio de las universidades europeas*. México: CENEVAL.
- Reyes, J., & Colquepisco, N. (2020). La educación superior inclusiva: retos y posibilidades en la Universidad Pública de Lima Sur. *International Journal of Latest Research in Engineering and Technology*, 6.
- Rodríguez, D. (2017). *Diagnóstico organizacional*. México: Grupo Editor Alfa y Omega.

- Rodríguez L., Zamora, M., Rodríguez, J., Paredes, W., Altamirano, J., & Cruz, M. (2020). Teaching challenges in COVID-19 Scenary: Teams platform-based student satisfaction approach. *Sustainability* 12(18). <https://doi.org/10.3390/su12187514>.
- Rojas, R., & Castro, E. (2016). Estrategias de acompañamiento para promover la permanencia de la población estudiantil en la UNED de Costa Rica. En *Claves innovadoras para la prevención del abandono en instituciones de educación abierta y a distancia: experiencias internacionales*. AIESAD.
- Scarfó, F. (2002). El derecho a la educación en las cárceles como garantía de la educación en derechos humanos. *Revista IIDH, Instituto Interamericano de Derechos Humanos*, 291-324.
- Spengler, M., Egidi, L., & Craveri, A. (2007). El nuevo papel del docente universitario: el profesor colectivo. En *Undécimas Jornadas, Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística. Universidad Nacional del Rosario*. Argentina: Departamento de Matemática, Escuela de Estadística.
- Torrado, A., Sánchez, L., Somonte, R., Cabrera, A., Henríquez, P., & Lorenzo, O. (2014). Envejecimiento poblacional: una mirada desde los programas y políticas públicas de América Latina, Europa y Asia. *Revista Novedades en Población*, 10(19), 18-29.
- UNAD. (2020). Misión. <https://informacion.unad.edu.co>
- UNED. (2020a). Misión. de la UNED Costa Rica. <https://www.uned.ac.cr/rectoria>
- UNED. (2020a). Misión. de la UNED Costa Rica. <https://www.uned.ac.cr/rectoria>
- UNED. (2020b). Instituto de Estudios de Género de la UNED Costa Rica. <https://www.uned.ac.cr/ieg/informacion-general/mision-y-vision>
- UNED. (2020c). Centro de Estudio de Género. UNED de España. <https://www.uned.es/universidad/inicio/en/unidad/centro-estudios-genero.html>
- UNESCO. (1995). *Documento de política para el cambio y el desarrollo de la educación superior: Disyuntiva actual de la educación superior: documentos*. México, Praxis–UNAM.
- UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París, Francia.
- UOC. (2020). Unidad de igualdad. <https://www.uoc.edu/portal/es/universitat/responsabilitat/social/igualtat/coneix/index.html>
- Valdivieso, M., Monar, K., & Granda, M. (2004). Análisis de los determinantes del rendimiento de los estudiantes de Espol, 2002. *Revista Tecnológica*, 17(1), 213-218.
- Vargas García, D. (2015). *Las TIC en la educación*. Colombia: Instituto Pedagógico, Universidad de Manizales.
- Viza, J. (2018). Gobernabilidad y calidad académica en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Tesis doctoral. Perú: Universidad Cesar Vallejo.