

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS Y REFERENCIACIÓN COMPETITIVA

Autoras:

Dra.C. Ana Rosa Jorna Calixto

Email: fveljorn@infomed.sld.cu

Dra.C. Nelcy Martínez Trujillo

Email: nelcynan@infomed.sld.cu

Institución: Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.

País: Cuba

Resumen

Introducción: Sistematizar la experiencia de enseñanza a distancia de la integración de la gestión por procesos y la referenciación para la mejora de la calidad permite comprender, interpretar y aprender a partir de la práctica en aras de mejorarla, compartir aprendizajes y contribuir al enriquecimiento de la teoría. **Objetivo:** sistematizar la experiencia de la enseñanza a distancia de la forma de integración de la gestión por procesos y la referenciación competitiva. **Métodos:** Investigación cualitativa no experimental con un enfoque crítico interpretativo que busca documentar la experiencia docente y realizar un análisis e interpretación de un curso a distancia acerca de la gestión por procesos; enero-agosto del 2021 en la Escuela Nacional de Salud Pública. Participaron 24 estudiantes y dos profesoras. Para sistematizar la experiencia se tuvo en cuenta la propuesta metodológica de Jara en cinco tiempos en la que se incluyó una contextualización previa de la misma. **Resultados:** Durante la sistematización se identificaron aciertos en el programa diseñado para el curso, la importancia de la enseñanza del tema y su impacto en el sector de la salud además de los principales obstáculos a partir del contexto epidemiológico en el que se desarrolló, los problemas de conectividad y las funciones que desempeñaban desde el punto de vista laboral los estudiantes. **Conclusiones:** La sistematización de la experiencia del curso brindó la posibilidad de extraer y profundizar en las buenas prácticas del mismo, así como los errores y obstáculos que se presentaron desde la perspectiva de los participantes en aras de reajustar el proceso en futuras ediciones.

Palabras clave: enseñanza a distancia, sistematización de experiencia, gestión por procesos, referenciación competitiva, calidad

Introducción

La sistematización consiste en la interpretación crítica de una o varias experiencias a partir de su ordenamiento y reconstrucción, que descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que intervinieron en el mismo, la forma de relacionarlo entre sí y porqué lo han hecho de ese modo.¹

Al sistematizar la experiencia de un proceso se puede comprender, interpretar y aprender a partir de la propia práctica en aras de mejorarla, compartir aprendizajes con otras experiencias similares y contribuir al enriquecimiento de la teoría.²

La sistematización de experiencias docentes produce conocimientos y aprendizajes significativos que permiten no solo comprenderlas sino también orientar las acciones hacia el futuro con una perspectiva transformadora que genere nuevas enseñanzas a partir de la comunicación de los saberes adquiridos en la experiencia, convirtiéndolos en conocimientos producto de una reflexión crítica sobre la práctica.³

Entre modalidades de estudios aplicables en la docencia, se encuentra la enseñanza a distancia que permite a profesores y estudiantes la realización de los procesos formativos con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. La modalidad de educación virtual requiere un proceso riguroso de diseño e implementación de programas de estudio que cumplan con las exigencias de calidad de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

La enseñanza de la integración de la gestión por procesos y la referenciación competitiva en la Escuela Nacional de Salud de Salud Pública (Ensap) no tenía antecedentes de incursión en la modalidad a distancia. El reto durante la experiencia fue doble en tanto es la primera vez que se enseña el enfoque investigativo para la integración de estas tecnologías y que este se imparte desde la virtualidad. Esto conllevó a un mayor compromiso con la calidad de los procesos de enseñanza y a su constante observación y revisión.

Una de las vías que permite comprender, interpretar y aprender de lo sucedido en la práctica durante el curso virtual es la sistematización de experiencias, investigación que nos brinda la posibilidad de indagar sobre lo sucedido, el contexto en el que se desarrolló el curso, los errores que se presentaron de conjunto con las buenas prácticas, lo que posibilita su mejora y la retroalimentación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El presente artículo tiene como objetivos sistematizar la experiencia de enseñanza a distancia de la integración de la gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad en salud.

Métodos

Investigación cualitativa no experimental con un enfoque crítico interpretativo que busca documentar la experiencia docente y realizar un análisis e interpretación de un curso virtual acerca de la gestión por procesos durante los meses de enero-agosto 2021 en la Escuela Nacional de Salud Pública (Ensap).

Los participantes fueron 24 profesionales de la salud con el rol de estudiantes que culminaron el curso y dos profesoras de la Ensap.

Para sistematizar la experiencia se tuvo en cuenta la propuesta metodológica de Jara² en cinco tiempos en la que se incluye una contextualización previa de la misma.

El punto de partida:

- Haber participado en la experiencia
- Tener registros de las experiencias

Las preguntas iniciales:

- ¿Para qué queremos hacer esta sistematización? (*Definir* el objetivo)

- ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar? (*Delimitar* el objeto a sistematizar)
- ¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar? (*Precisar* un eje de sistematización)
- ¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?
- ¿Qué procedimientos vamos a seguir?

Recuperación del proceso vivido:

- Reconstruir la historia
- Ordenar y clasificar la información

La reflexión de fondo: ¿por qué pasó lo que pasó?

- Analizar y sintetizar.
- Hacer una interpretación crítica del proceso

Los puntos de llegada:

- Formular conclusiones
- Comunicar los aprendizajes

Aspectos éticos:

La experiencia estudiada es parte de las tareas del Proyecto institucional “Desarrollo de capacidades para la aplicación de la gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de los servicios de salud”. Aprobado por el Consejo Científico de la Escuela Nacional de Salud Pública.

Los participantes son las profesoras y estudiantes del curso. La información obtenida formó parte del proceso de valoración de la experiencia.

Resultados

El punto de partida:

- Haber participado en la experiencia

La experiencia que se estudió es una de las actividades a desarrollar como parte de un proyecto de investigación que tiene entre sus objetivos, sistematizar los resultados de la aplicación de gestión por procesos y la referenciación competitiva de la calidad en el contexto sanitario cubano a través de diferentes actividades como son diseño e implementación de programas docentes.

Este particular tuvo como antecedentes la identificación de la necesidad de incorporar formas novedosas de estudio de la calidad en el contexto cubano así como, el desarrollo de capacidades para lograrlo.

La incorporación de la modalidad a distancia surgió a partir del contexto epidemiológico que afectó al mundo en general y a Cuba en particular con la pandemia de Covid. Para ello fue necesario rediseñar el programa, hacer ajustes sustentados en los principios que rigen la enseñanza en los entornos virtuales de aprendizaje.

Esto conllevó a consultar expertos en la utilización de los entornos virtuales de aprendizaje y a la preparación previa de las profesoras en un curso virtual de diseño cursos en la plataforma Moodle, lo que permitió organizar con mayor calidad los materiales educativos digitales de acuerdo con la estructura disponible en la plataforma empleada en la gestión del aprendizaje en Cuba y en particular en la Ensap. Además se hizo necesario organizar la didáctica del contenido, los recursos educativos y las actividades a desarrollar en el entorno virtual.

Este proceso de enseñanza – aprendizaje a través de la virtualidad demandó un esfuerzo adicional de las profesoras por las exigencias propias del teletrabajo, la poca experiencia en la impartición de cursos virtuales, las deficiencias en la conectividad con las dificultades propias que se generaban para el acceso a la plataforma virtual.

Esta problemática de la conectividad también afectaba a los estudiantes que buscaban alternativas para el acceso desde diferentes equipos tecnológicos como teléfonos móviles, computadoras o laptop con acceso a internet en sus centros laborales o en sus hogares. Otra de las problemáticas vinculadas al contexto estuvo relacionada con la dualidad en el rol que desempeñaban los cursistas, estudiante-profesional de la salud que se encontraba en funciones asistenciales o en tareas específicas relacionadas con el control de la pandemia en su territorio. Esto conllevó a que de los 36 matriculados inicialmente, ocho no pudieran concluir el curso por este motivo.

- Tener registros de las experiencias

Para la recuperación histórica de la experiencia fue necesario guardar los registros utilizados durante la misma tales como el programa docente aprobado para desarrollar el curso; el dictamen de aprobación del curso; los registros de evaluación de los trabajos individuales y grupales; los registros de los mensajes escritos en los foros, en el chat o en el correo electrónico; el informe de autoevaluación del curso así como el registro de los aspectos positivos, negativos e interesantes del curso.

De gran importancia se consideró la salvaguarda de la memoria escrita de las conferencias, las actividades orientadas a los estudiantes así como los informes elaborados por el trabajo colaborativo desde la formación de los grupos de acuerdo a las funciones que se desempeñan habitualmente los estudiantes lo cual permitió dar respuesta con mayor facilidad a las tareas orientadas vinculadas a los procesos que se desarrollaban en las instituciones de salud.

Las preguntas iniciales:

- ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?

La sistematización de la experiencia del curso virtual tuvo como objetivo fundamental identificar los errores, obstáculos y posibles mejoras a implementar en el diseño e implementación de futuros cursos virtuales; extraer las experiencias negativas del mismo en aras de transformarlas y elevar la calidad de la educación virtual.

- ¿Qué experiencia (s) queremos sistematizar?

Durante el proceso de sistematización se definieron los campos de observación relacionados con aspectos inherentes al curso que se sistematizará:

1. Pertinencia del curso, contenidos y estrategia del mismo.
2. Pertinencia del curso y estrategias de sensibilización.
3. Correspondencia entre la planificación y la ejecución del curso.
4. Desarrollo de actividades docentes ligadas a la profesión y el desempeño de los estudiantes desde el inicio.
5. Propuestas de mejoras del curso.

- ¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar?

El eje central de la sistematización estuvo relacionado con la identificación de los elementos que intervinieron en el aprendizaje de la gestión por procesos y la referenciación así como, aquellos que lo dificultaron a partir de los campos de observación.

- ¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?

Los registros generados durante la experiencia mencionados anteriormente constituyeron valiosas fuentes de información para poder sistematizar la misma.

Además se utilizaron los siguientes métodos y técnicas: observación participante, fuentes escritas que incluyó revisión de documentos de matrículas y de caracterización de los estudiantes, el programa docente, las conferencias utilizadas por las profesoras, el registro sistemático, permanente y organizado a lo largo del curso, informes inicial y final

del curso y una encuesta en la que se indagó sobre las siguientes dimensiones: experiencias previas en cursos virtuales y en cursos específicos de gestión por procesos; organización del proceso docente y la actualización de los recursos educativos disponibles así como el diseño del curso, las propuestas de mejoras al curso y por último la aplicabilidad de la gestión por procesos en las instituciones sanitarias cubanas.

Las entrevistas son consideradas como un medio eficaz en el desarrollo de las investigaciones de sistematización en las que, el diálogo resulta fundamental en la transmisión de las experiencias pero, debido a la desfavorable situación epidemiológica en que se desarrolla la investigación y la modalidad del curso, se utilizó la encuesta con preguntas abiertas y cerradas.

- ¿Qué procedimientos vamos a seguir?

La organización de los datos recogidos durante la experiencia a través de las distintas fuentes de información a partir de los ejes temáticos y de observación en el proceso de sistematización, constituyó la primera tarea a desarrollar por parte de los investigadores lo cual permitió posteriormente realizar un discurso coherente con el objetivo de la misma.

La triangulación de los datos provenientes de las distintas fuentes permitió interpretarlos de forma conjunta y describir su significado de manera general a través de un proceso de inducción – deducción, establecer las relaciones internas de la experiencia y las contradicciones con otros estudios similares.

Recuperación del proceso vivido:

- Reconstruir la historia

La experiencia se inició con la confección del programa docente del curso, el llenado de los documentos establecidos por la Ensap para la acreditación de los cursos y la aprobación de los mismos.

Al concluir se realizaron las consultas a expertos del uso de la plataforma Moodle, sus bondades para el aprendizaje a distancia y la utilización de los diferentes recursos educativos disponibles para comenzar a organizar la información digital y los materiales a utilizar durante el curso. A la vez, las profesoras iniciaron en el rol de alumnas un curso virtual sobre el diseño de cursos en la plataforma Moodle lo cual contribuyó en la calidad de la organización e implementación del curso virtual acerca de la gestión por procesos.

Paralelo a las actividades anteriores se realizó la convocatoria al curso y se matricularon 39 estudiantes de seis provincias del país, dos extranjeros y un médico cubano que se encontraba en el extranjero cumpliendo misión internacionalista. Sin embargo, las dificultades con la conectividad, la no visualización de la plataforma cubana desde el exterior una vez iniciado el curso y el aumento de la demanda del cumplimiento de funciones asistenciales originadas por la pandemia en aquellos estudiantes vinculadas directamente a ellas originó que un total de 12 estudiantes no culminaran el curso.

El curso se desarrolló en ocho semanas en las cuales se abarcaron cuatro temas, en el que se incluyeron nueve conferencias, cuatro actividades grupales desarrolladas a través de la wiki, un fórum grupal y muy interesante fue la construcción de un glosario de términos vinculados a la gestión por procesos; tres tareas virtuales individuales y una autoevaluación. Para cada tema se confeccionó una guía orientadora de las actividades a realizar en cada uno de ellos y las formas de evaluación del contenido.

Una de las primeras actividades orientadas fue la participación en un fórum social para un intercambio libre de manera informal que posibilitó conocerse entre ellos y posteriormente se conformaron los grupos de trabajo colaborativo de acuerdo al tipo de instituciones a las que pertenecían los estudiantes, la selección entre ellos de un líder de cada grupo lo que favoreció el desarrollo de las actividades grupales.

Durante todo el curso fue necesario mantener una comunicación permanente con los estudiantes a través del chat, email, en los fórum para lograr una interacción constante, motivarlos en la superación de las barreras tecnológicas, de la distancia y del tiempo disponible para el aprendizaje y por otra parte, dar respuestas a las dudas que se originaron en el proceso relacionadas fundamentalmente con la utilización de los recursos educativos disponibles en la plataforma.

Al ser un proceso de enseñanza aprendizaje muy didáctico y, de acuerdo a las características individuales de los alumnos, el contenido específico que se orientaba estudiar, el recurso educativo a utilizar y el avance en el aprendizaje fue necesario que las profesoras realizaran análisis constantes, ajustes y toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento de las actividades diseñadas inicialmente en el programa.

Desde el punto de vista del contenido propiamente dicho, la comprensión del tema no resultó sencilla sobre todo al identificar correctamente las diferencias entre procesos, actividades, tareas y gestión por procesos por lo que se modificó una tarea virtual inicial a la construcción colectiva de un glosario de términos relacionados con gestión por procesos que generó más de 30 definiciones. La interpretación y confección de diagramas de flujo de procesos generó un mayor tiempo para el aprendizaje por parte de los estudiantes, sin embargo mostraron avances y algunos de ellos lo realizaron en más de una ocasión después de ser revisado por la profesora.

La complejidad de las tareas incrementó en cada tema. La primera estuvo orientada a la selección individual de un proceso que se desarrollara en su institución y posteriormente, con el avance del curso, los estudiantes debían identificar las mudas o desperdicios y realizar propuestas de mejoras. Conjuntamente confeccionaron diagramas de flujos y por último, seleccionar una metodología de mejora de procesos que les permitiera realizar las transformaciones necesarias en los procesos seleccionados.

La evaluación de las actividades se realizaba de forma automática en la propia plataforma o las que realizaban las profesoras, lo permitía identificar el avance de los estudiantes hacia el próximo tema y la comprensión de los contenidos.

En curso finalizó con una técnica de PNI (Positivo, Negativo, Interesante) en el que los estudiantes dejaron evidencias escritas de sus criterios en la plataforma y una encuesta de satisfacción en la cual se les solicitaba que emitieran sus criterios en aras de evaluar el grado de satisfacción y el resultado de la experiencia desarrollada en la modalidad virtual. De los 24 estudiantes, 19 (79 %) respondieron encontrarse muy satisfecho y cinco (21 %) satisfecho. La opción de poco satisfecho o insatisfecho, ningún estudiante la señaló.

Entre los aspectos que más se destacaron como positivos se encontraron las ventajas que brinda la modalidad virtual del trabajo asincrónico según las posibilidades del tiempo que cada uno requería para cumplir los objetivos del curso; el aprendizaje simultáneo de los recursos educativos empleados en la plataforma; la atención a las individualidades de los cursistas así como la comunicación constante por parte de las profesoras para motivar al estudiante; la actualidad, novedad y pertinencia de los temas abordados aplicables en los servicios de salud en aras de aumentar la calidad de la atención; el aprendizaje definiciones y herramientas importantes para el desempeño laboral.

Los elementos negativos estuvieron relacionados en su mayoría con los problemas de conectividad que dificultaban el acceso a la plataforma y la descarga de la bibliografía que se proporcionaba a través de enlaces de Internet como recurso educativo; el desconocimiento previo del uso de la Plataforma Moodle; limitado intercambio entre los estudiantes para realizar las actividades grupales; el poco tiempo disponible para el aprendizaje relacionado con el contexto que se desarrolló el curso y la sobrecarga de trabajo de los estudiantes.

Interesante les resultó el contenido del curso con un tema muy novedoso pero desconocido por la mayoría; el aprendizaje de herramientas y metodologías de mejora de

la calidad de los servicios de salud; el aprovechamiento del espacio virtual para el aprendizaje, el trabajo colaborativo desarrollado entre estudiantes y profesoras y el aprendizaje paralelo de los recursos educativos que brinda la plataforma Moodle.

La reflexión de fondo: ¿por qué pasó lo que pasó?

- Análisis, síntesis e interpretación crítica del proceso

El análisis de las fuentes de información y el recuento de la experiencia del curso permitió sintetizar e interpretar el proceso con sus logros y sus desaciertos.

Como resultados positivos generales de la experiencia se destacan:

- La satisfacción de la necesidad educativa de dar respuesta por primera vez a la enseñanza de la gestión por procesos y la referenciación a través de la modalidad virtual
- Seguimiento del progreso del estudiante y grado de finalización de actividades en cada tema.
- La enseñanza y el aprendizaje de las bondades de los recursos educativos disponibles en la plataforma Moodle.
- Estimulación del pensamiento creativo, el autoaprendizaje, la responsabilidad individual de estudiante con la participación y su crecimiento individual y grupal mediado por el uso de la tecnología.
- El índice de retención académica mayor del 50 % de los estudiantes matriculados inicialmente en el proyecto del curso.
- El trabajo colaborativo desarrollado entre estudiantes y entre estudiantes y profesores.
- El cumplimiento de los objetivos del curso.

No obstante a lo antes señalado, en las encuestas digitales aplicadas se pudieron identificar varias propuestas de mejora en la experiencia. Entre ellas estuvieron:

- Indagar acerca del conocimiento de los estudiantes del uso de los recursos educativos de la plataforma antes de iniciar el curso.
- Diseñar estrategias educacionales para dar solución a los problemas que se identifiquen vinculados al uso de la plataforma Moodle como puede ser un tema introductorio, tutoriales para el autoaprendizaje de los recursos educativos y la incorporación de un profesor cuyas funciones estén relacionadas con la tecnología.
- Incrementar una semana más cada tema que posibilite un mayor tiempo para el aprendizaje, la realización de las actividades y las discusiones grupales entre los estudiantes.
- Crear un fórum de discusión en aras de estimular el intercambio de experiencias acerca del tema entre los estudiantes con la conducción de los profesores.
- Utilizar un mayor número de ejemplos prácticos de la implementación de la gestión por procesos en instituciones asistenciales, educativas e investigativas.
- Realizar otras ediciones del curso que posibilite divulgar más la enseñanza del tema considerado vital para elevar la calidad de los servicios de salud.

Los testimonios escritos de los participantes demuestran su satisfacción con la experiencia de aprendizaje virtual:

“Nos sirvió para optimizar el tiempo, recursos y evaluación de los ensayos destinado a la Covid-19.”

“El curso tiene elementos, herramientas que te hacen estudiar, pensar buscar nuevas ideas para lograr paso a paso cumplir con cada tema y tarea.”

“Con este curso aprendí a trabajar en la plataforma y logré entender cada tema gracias a las indicaciones y a la paciencia las profesoras.”

“La forma de utilizar la tecnología con fines educativos e investigativos El curso me gustó mucho, me enseñó herramientas que ahora puedo emplear en mi servicio para la mejora del mismo.”

En relación con la futura aplicación en los contextos laborales de los temas recibidos los estudiantes enunciaron:

“Temas nuevos que cambiaron nuestra perspectiva para enfrentar los retos y desafíos de la calidad en nuestras instituciones.”

“Nos abrió una puerta hacia nuevas maneras de gestionar, mejorar e investigar.”

“Pienso que fue un curso muy novedoso, aportó mucho conocimiento para nuestro trabajo futuro, aplicable en todos los servicios de salud con el objetivo de perfeccionar nuestro trabajo y aumentar la calidad de la atención, además que puntualizó conceptos y definiciones muy importantes para mí personalmente para mi tesis de maestría en Salud Pública.”

“Es una temática muy útil y novedosa porque nos aporta herramientas para nuestro desempeño profesional, para realizar el trabajo con calidad y eficiencia.”

La mayoría de los testimonios de los estudiantes demostraron su satisfacción con el curso y los beneficios que le aportó el curso para su desempeño profesional y se superación.

Conclusiones

La sistematización de la experiencia del curso brindó la posibilidad de extraer y profundizar en las buenas prácticas del mismo, así como los errores y obstáculos que se presentaron desde la perspectiva de los participantes en aras de reajustar el proceso en futuras ediciones.

Referencias bibliográficas

1. Jara Holliday O. Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias. [Internet]. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja Costa Rica. 2001 [citado 4 sep 2021]. Disponible en: <https://www.grupochorlavi.org/webchorlavi/sistematizacion/oscarjara.PDF>
2. Jara Holliday O. Orientaciones teóricas prácticas para la sistematización de experiencias. [Internet]. *Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias. Costa Rica* ;2011 [citado 4 sep 2021]. Disponible en: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
3. Barnechea García MM, Morgan Tirado M L. La sistematización de experiencias: producción de conocimientos desde y para la práctica. *Revista Tendencias &retos*. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2010. [citado 4 sep 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4929270>