

PROPUESTA DE UN MODELO EMPÍRICO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN MÉXICO

Alma Lilia Sapién Aguilar

Laura Piñón Howlet

María Del Carmen Gutiérrez Díez

Doctoras y Profesoras-investigadores, Facultad de Contaduría y
Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Circuito
Universitario No.1 Campus Universitario No.2 Chihuahua, Chihuahua

Resumen

El objetivo fue diseñar y proponer un Modelo de Evaluación de Calidad en la Modalidad a Distancia (MECMD). El MECMD se sustentó en criterios, subcriterios, requerimientos y medios de verificación y se tomaron como base cinco fundamentos; pertinencia, equidad, eficiencia, eficacia e, internacionalización. Los resultados mostraron que en México el 70% de las Instituciones de Educación Superior son públicas y todas están acreditadas en la modalidad presencial, por lo que existe una carencia de modelos de evaluación y certificación de programas no convencionales. Los 10 criterios en los que se basó este modelo son; liderazgo, planeación, institución, plan de estudios, gestión de información, conocimiento, tecnología e innovación, profesores, personal administrativo, estudiantes, extensión e investigación y, resultados.

Palabras Clave: Calidad, evaluación, modelo, modalidad a distancia

Abstract

The objective was to design and propose a Quality Evaluation Model in the distance mode (MECMD). The MECMD was based on criteria, sub-criteria, requirements and means of verification, and five fundamentals were taken as a base; pertinence, equity, efficiency, effectiveness and, internationalization. The results showed that in Mexico 70% of the higher education institutions are public and all of them accredited in the presential modality, so there is a lack of assessment models and certification for unconventional programs. The 10 criteria on which this model was based are; leadership, planning, institution, study plan, management of information,

knowledge, technology and innovation, professors, staff, students, extension and research, and results.

Keywords: Quality, evaluation model, distance mode

Introducción

En México, las diversas administraciones federales han hecho repetidos esfuerzos por crear un marco nuevo de educación de calidad, centrado en la globalización y la competitividad. Las Instituciones de Educación Superior (IES) y, en especial, las universidades desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel. Además, las universidades participan en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología; de manera que, lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna, se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional. Esta claro que las universidades son reconocidas, cada vez más, como instrumento de desarrollo de ciudades, regiones, estados y países y, son consideradas también, como un factor clave para incrementar la competitividad y la calidad de vida (Plan de gobierno nacional, 2007-2012). Elevar la calidad de la educación, es entonces, buscar los medios necesarios para el logro de los fines. La evaluación y acreditación de los programas académicos nació como un medio de reconocer y asegurar esa calidad y, tienen sus antecedentes inmediatos, en los procesos de evaluación que adquirieron importancia creciente en el mundo a partir de la década de los ochenta del siglo pasado. Todos estos antecedentes se manifestaron para crear o modificar las políticas y programas que han emprendido los gobiernos de todo el orbe, apoyados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), entre otras. De la Torre y Caracheo (1996) mencionaron que la evaluación de la educación superior se institucionalizó en México, a partir del programa sexenal 1989-1994 del gobierno federal. En este programa se establecía como acciones prioritarias las evaluaciones tanto interna y externa de las instituciones, con el propósito de impulsar la calidad de sus programas educativos y servicios que ofrecían. Además, se estableció como meta, la creación de una instancia que integraría y articularía un proceso nacional de evaluación de la educación superior (EES).

Para el caso particular de la educación superior en contaduría y administración e informática se tiene como objetivo la formación de cuadros de alumnos que contribuyan al desarrollo de la organización donde laboren, pero procurando, también, el beneficio para la sociedad en general. Además, se proyecta que su preparación impactará en su desarrollo y bienestar

personal. No obstante, para lograrlo se requieren estándares y procesos que establezcan puntos de partida exigentes, pero alcanzables, que motiven a las escuelas y facultades para aplicar una filosofía de mejora continua y, sean también, una guía para el perfeccionamiento de sus programas. Los estándares de calidad para programas académicos de nivel de licenciatura y especialización en IES, tienen como propósito iniciar, en primer grado, un proceso de evaluación y, en su caso, alcanzar la acreditación de dichos programas. Para conocer si se cumple con dichos estándares, es necesario efectuar una autoevaluación enfocada a los siguientes rubros: 1) misión y filosofía institucional; 2) normatividad; 3) requisitos generales y específicos de los programas académicos; 4) programas de investigación, financiamiento, de vinculación con el sector productivo, de intercambio académico, de becas, de evaluación continua; 5) cuerpo académico, administrativo y de apoyo; 6) alumnado; 7) plan y programas de estudio así como; 8) infraestructura y plan de desarrollo institucional; entre otros.

La misión del Consejo para la Acreditación de Institutos de Educación Superior (COPAES) que es una Asociación Civil (A.C.) de carácter no gubernamental, es contribuir al aseguramiento de la calidad de los programas académicos que se ofrecen en las instituciones públicas y particulares de México. Resulta claro que este objetivo se puede conseguir mediante el reconocimiento formal de las organizaciones de acreditación que demuestren la idoneidad, calidad y confiabilidad de sus procesos y resultados, así como desarrollen sus funciones y procesos con base en los lineamientos y en el marco general para los procesos de acreditación de programas académicos de nivel superior, establecidos por el mismo consejo. En la página del Consejo (COPAES, 2011) se especifica que el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA) es el organismo encargado de valorar la acreditación de los programas académicos de las IES de Contaduría y Administración (CA). Es importante mencionar que existen otros organismos como el Comité Interinstitucional para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) que tienen a su cargo la evaluación interinstitucional de programas, funciones, servicios y proyectos ubicados en el que-hacer sustantivo de las instituciones. Tdos estos comités tienen como objetivo coadyuvar al mejoramiento de la calidad de la educación superior en México, a través de la evaluación diagnóstica de las funciones institucionales de los programas académicos que se ofrecen en las instituciones.

En este trabajo de investigación se tomaron como base los orígenes y evolución de la calidad, las bases teóricas y metodológicas de diferentes autores, la calidad en la educación superior, así como la evaluación y acreditación en México que permitieron conformar el marco teórico-metodológico. El objetivo de este estudio fue diseñar un modelo de

evaluación de la calidad en la modalidad a distancia, aplicable a la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) en Chihuahua, México. No obstante, se espera que este modelo sea aplicable a otras IES en México y en el mundo.

Metodología

El estudio se llevó a cabo en el periodo enero 2007 a abril de 2012. En una primera etapa, la investigación se realizó mediante indagaciones teóricas, utilizando la técnica de análisis documental y el método histórico-lógico para luego caracterizar el objeto realizando un análisis de la situación actual con la técnica del procedimiento de análisis-síntesis. En una segunda etapa se procedió a la construcción de la propuesta y diseño del modelo, utilizando la generalización-abstracción y el método sistémico. Los métodos y procedimientos lógicos del pensamiento científico que se utilizaron fueron el método sistémico, analizando las relaciones y regularidades más importantes de los modelos de evaluación de la calidad en la modalidad a distancia que operan en el área de Contaduría y Administración (CA). Con el método histórico-lógico se examinaron los antecedentes históricos y la situación actual de los modelos de evaluación de la calidad en la modalidad a distancia que operan en el área de CA. Posteriormente, con el método de análisis documental, se identificaron los diferentes criterios epistemológicos, ontológicos y filosóficos acerca de los modelos de evaluación que aseguren la calidad en la modalidad a distancia que operan en el área de CA con el fin de analizar y resumir las diferentes tendencias y prácticas.

Mediante la herramienta de **análisis-síntesis** se determinaron los elementos esenciales de los modelos de evaluación en la modalidad a distancia a nivel teórico. Se analizaron los datos y se referenció el camino lógico empleado en la solución de las diferentes tareas. **Luego, con la generalización-abstracción se identificaron** las características de los modelos de evaluación de la calidad en la modalidad a distancia, así como las principales observaciones sobre los presupuestos y referentes teóricos que se analizaron previamente y durante el proceso de la investigación. Por otro lado, se consideró la necesidad de determinar la intensidad, sentido y amplitud con la que estos juicios se expresan en cada uno de los programas de nivel licenciatura que ofrece la FCA de la UACH. Satisfacer esta necesidad, de la manera más efectiva posible para el caso de los programas en la modalidad a distancia, fue la razón de formular y promover el modelo sugerido. Resulta indispensable establecer que para garantizar la calidad de los egresados se deben tener en cuenta los marcos de referencia, criterios de evaluación y aquellos atributos que son privativos de los programas de ES en la modalidad a distancia y que deberán también ser valorados.

El modelo de evaluación de la calidad se sustentó en el uso de criterios, subcriterios, requerimientos y medios de verificación, los cuales se

especifican para cada criterio. No se perdió de vista que la modalidad a distancia tiene su propia especificidad, y se tomaron como base los siguientes cinco fundamentos: 1) Pertinencia; es decir, acorde con la realidad social y de utilidad de la formación conforme a lo que la sociedad espera; 2) Equidad que se refiere a la igualdad de oportunidades a estudiantes independientemente de su capacidad económica y de la región donde se encuentren; 3) Eficiencia que especifica el logro de los objetivos institucionales al menor costo de recursos; 4) Eficacia, respecto al planteamiento y consecución de objetivos relevantes para la totalidad de los estudiantes y para la sociedad e; 5) Internacionalización, que está acorde con las necesidades de intercambio y diversidad cultural de una sociedad abierta e incluida en el aprendizaje global.

Resultados

En la actualidad, existen 3,125 IES en México, donde alrededor del 70% son públicas. El COPAES reconoce un total de 1,556 en el nivel uno; donde el 73% corresponden a IES públicas y, el resto, a IES privadas; todas acreditadas en su calidad en la modalidad presencial. La modalidad educativa no presencial, está sufriendo transformaciones que la conducirán al establecimiento de un sistema de mejor calidad, garantizando una mayor cobertura y una formación integral de sus estudiantes. En la actualidad, existen instituciones que imparten una educación superior virtual y, de acuerdo con la literatura, se encuentran en un proceso de diagnóstico, con el fin de determinar su situación presente y, en forma posterior, realizar una prognosis para su futuro inmediato así como analizar estrategias para su consolidación. Esta claro que el desarrollo de la educación superior a distancia en México y en el mundo, ha obedecido, básicamente, a la necesidad de proporcionar una mayor cobertura, en respuesta a la creciente demanda de los servicios de educación superior. El avance en la materia ha sido significativo, y ha dado pie a que los esquemas tradicionales de enseñanza se hayan transformado radicalmente. De esta manera, los sistemas de educación a distancia han incursionado, no sólo como una alternativa para los programas convencionales, sino como una opción formal para que aquellos individuos que, por diversas razones, no pueden acceder a los sistemas escolarizados.

Es importante mencionar que la modalidad educativa no presencial se desarrolló en el ámbito universitario; sobre todo, por el afán de cubrir el aumento de la demanda social. Ciertamente, los criterios de definición y aplicación de los estándares pueden ser diferentes. No obstante, en todo momento es indispensable disponer de los mismos para asegurar la calidad de esta modalidad, garantizando en consecuencia que los programas gocen de un reconocimiento nacional e internacional.

En la Figura 1, se representa de manera gráfica el modelo con los criterios sugeridos para evaluar la calidad de los programas académicos en la modalidad a distancia y se basó en lo sugerido por Sapién-Aguilar (2011). Como se observa en la Figura 1, el modelo está compuesto por diez criterios; 1) liderazgo, 2) Planeación, 3) Institución, 4) Plan de estudios, 5) Gestión de información, conocimiento, tecnología e innovación, 6) Profesores, 7) Personal administrativo, 8) Estudiantes, 9) Extensión e investigación y, 10) Resultados. Es importante especificar que lo esencial del modelo queda contenido en la satisfacción de los usuarios del servicio público de la educación, de los profesores y del personal no docente. El impacto en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulsa la planificación y la estrategia de la institución, la gestión de su personal, de sus recursos y de los procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados.

Criterios, subcriterios, requerimientos y medios de verificación del modelo

Criterio de liderazgo

Este primer criterio examina los niveles de participación, apoyo y compromiso de la unidad académica; es decir, evalúa la capacidad para impulsar la competitividad. Se emplearon dos subcriterios; el de promoción de la calidad institucional y el del impulso de la cultura de calidad. Para el primer subcriterio se consideraron los siguientes cinco requerimientos; 1) define el rumbo estratégico de la modalidad a distancia y evalúa su desempeño, 2) la modalidad a distancia se diseña con un enfoque sistemático, 3) establece y mantiene contacto directo con los involucrados, 4) involucra y compromete al grupo directivo de manera permanente en la definición e implantación del modelo, con acciones que impactan en la generación de valor para todos los grupos de interés y, 5) define y comunica la información mas relevante para lograr el involucramiento y compromiso del personal para aprovechar su retroalimentación. Además, se proponen los siguientes cinco medios de verificación; 1) plan de desarrollo que establezca el rumbo del programa, 2) evidencia de los sistemas involucrados, 3) medios de comunicación con los involucrados, 4) ejemplos del involucramiento de los grupos de interés y, 5) medios de comunicación para difundir a aprovechar la información más relevante. Para el subcriterio de impulso de la cultura de calidad se especifican los siguientes cuatro requerimientos; 1) difunde y promueve la asimilación de los principios y valores de calidad en el personal del centro de trabajo, 2) define el perfil de liderazgo y el desarrollo de los directivos hacia su mejoramiento continuo, 3) evalúa la cultura organizacional actual e identifica y atiende las brechas detectadas frente a la cultural de calidad y competitividad deseada y, 4) crea sistemas y ambientes de trabajo que consoliden la ética, la integridad y la transparencia en el personal involucrado. Los medios de verificación propuestos estarían

dados por; 1) medios de comunicación para difundir y promover la calidad y competitividad, 2) documento que establezca el perfil del liderazgo, 3) evidencia donde se evalué la cultura y se atiendan las brechas de la calidad y, 4) evidencias donde se asiente la creación de sistemas y ambientes de trabajo con las características señaladas.

Criterio de Planeación

Este criterio examina la forma en que la institución establece el cómo incrementar su capacidad a través de la definición y el despliegue de objetivos, factores clave de éxito y estrategias. Se describen dos subcriterios; el de planeación estratégica y el planeación operativa. Para el primer subcriterio se sugieren los siguientes cinco requerimientos; 1) modalidades no presenciales contempladas en el plan de desarrollo institucional, 2) misión, visión, objetivos y estrategias, 3) marco normativo institucional considerado en los programas no presenciales, 4) identificación y análisis de las expectativas y necesidades de los involucrados en el programa y, 5) funciones y responsabilidades del personal que integra la unidad académica encargada de la modalidad. Los medios de verificación estarían solventados con; 1) manuales de organización y procedimientos de la unidad académica así como el plan de desarrollo y actas de consejo técnico, 2) acta del cuerpo colegiado o documento oficial en la que se asiente la aprobación de la misión y la visión institucional, 3) acuerdos de consejos técnicos, conjunto de leyes, reglamentos y estatutos que regulan el desarrollo del programa educativo, 4) evidencia de las necesidades y expectativas de los involucrados en el programa así como plan de desarrollo institucional y, 5) documentación donde se señalen las funciones y responsabilidades de los involucrados y el plan de desarrollo institucional. Para el subcriterio de planeación operativa se proponen los siguientes tres requerimientos; 1) despliega los objetivos específicos/operativos, factores clave de éxito y estrategias de la unidad académica, 2) alinea la programación de recursos humanos, materiales y físicos con la planeación operativa en la modalidad a distancia para asegurar su aplicación eficiente e, 3) involucra al personal en la consecución de los objetivos específicos/operativos de la unidad académica. Los medios de verificación estarían solventados con; 1) relación de los medios de comunicación de la normatividad del programa, 2) documentos donde se señale la programación y aplicación de los recursos y, 3) evidencia del involucramiento del personal en el logro de los objetivos.

Criterio de Plan de Estudios

Se refiere al diseño curricular concreto, respecto a determinadas enseñanzas que fueron realizadas por la unidad académica; las cuales, están sujetas a las directrices generales comunes y propias, cuya superación da derecho a la obtención de un título universitario. Para este criterio se proponen cinco subcriterios; 1) currículum, 2) materiales didácticos, 3)

modelo educativo, 4) proceso de enseñanza aprendizaje y, 5) programas de asignatura. Para el subcriterio de currículum se especifican ocho requerimientos los cuales son; 1) coherencia del plan de estudios, 2) estructura curricular, 3) programas de las asignaturas, 4) proporción entre las actividades por el profesor y estudiantes, 5) las actividades de aprendizaje, 6) diseño de los programas de las asignaturas, 7) criterios y procedimientos de evaluación y, 8) requerimientos en tecnologías de información y comunicación en los planes de estudio. Los medios de verificación serían; 1) documento donde se señale la coherencia del plan de estudios y su secuencia, 2) estructura curricular, 3) programas de asignaturas con todos sus requisitos, 4) evidencia de la proporción de las actividades señaladas, 5) ejemplos de las actividades de aprendizaje requeridas, 6) documentos o los programas de asignaturas donde se asiente lo requerido, 7) evidencias donde se indiquen los criterios y procedimientos de evaluación y, 8) documento que señale la tecnología de información requerida.

En el subcriterio de materiales didácticos se proponen los siguientes requerimientos; 1) los mecanismos de observancia, 2) seguimiento del proceso de producción de materiales didácticos utilizados en la modalidad a distancia, 3) los medios electrónicos, impresos, audiovisuales e informáticos requeridos, 4) plan para la producción de materiales didácticos, 5) la calidad de los recursos y materiales y; 6) la actualización de guías y manuales. En el subcriterio de materiales didácticos, los medios de verificación formulados serían; 1) evidencia de los mecanismos de observancia, 2) programas por asignaturas o documentos donde se señale los medios utilizados, 3) evidencias o ejemplos de los medios electrónicos requeridos, 4) documentación donde se señale lo requerido en este punto, 5) medios o evidencias donde se indique la calidad de lo señalado en este rubro y, 6) guías y/o manuales donde conste la información requerida.

En el subcriterio modelo educativo, los requerimientos serían; 1) la medida en que se articulan las funciones sustantivas y adjetivas de los programas, 2) el desempeño sinérgico de las mismas, 3) las acciones de vinculación del proceso de enseñanza-aprendizaje con el modelo educativo y, 4) las actividades de apoyo pedagógico para el programa educativo. Los medios de verificación para este subcriterio estarían dados por; 1) acta del cuerpo colegiado respectivo, 2) evidencia que mencione lo requerido en este rubro, 3) ejemplos donde se presente el desempeño sinérgico de las funciones sustantivas, 4) evidencias de las acciones señaladas y, 5) documentos donde se muestren las actividades de apoyo pedagógico para el programa.

En el subcriterio de proceso de enseñanza-aprendizaje los requerimientos estarían dados por; 1) las opiniones de los alumnos de lo aprendido en éste modelo, 2) los recursos y materiales para fomentar el

autoaprendizaje del estudiante y, 3) las evidencias documentadas sobre la adquisición o fortalecimiento de competencias de aprendizaje. Los medios de verificación a presentarse serían; 1) mecanismos de consulta para conocer la utilidad y aplicabilidad de lo aprendido en el programa en la modalidad a distancia, 2) procedimientos para determinar que los recursos y los materiales fomentan el autoaprendizaje y, 3) ejemplos de evidencia que muestren la adquisición de competencias adquiridas a través del programa en la modalidad a distancia.

En el subcriterio de programas de asignatura estarían; 1) las actividades de aprendizaje establecidas en los programas que permitan la aplicación de conceptos, habilidades y destrezas adquiridas en la resolución de problemas cotidianos, 2) bibliohemerografía actualizada y disponible tanto física como virtual, 3) criterios y procedimientos de evaluación del aprendizaje acordes con los objetivos educacionales planteados y, 4) la evaluación periódica de los procedimientos. Los medios de verificación estar dados por; 1) programas de asignaturas donde se señalen las actividades de aprendizaje, 2) habilidades y destrezas requeridas en la modalidad a distancia, 3) programas de asignatura donde se indique la relación de libros disponibles en la biblioteca física, virtual, incluyendo sitios de internet, 4) documentación donde se establezcan los criterios y procedimientos de evaluación del aprendizaje acordes al reglamento y modalidad y, 5) mecanismos para evaluar y analizar periódicamente los procedimientos del programa que promueven la interacción alumnos-docentes.

Criterio Institución

Este criterio se refiere a la unidad que coordina los elementos necesarios que le permiten efectuar las actividades específicas necesarias para cumplir con la actividad principal, brindando una estructura permanente que sirva de base y facilite las actividades. En el subcriterio recursos de apoyo se solicitan como requerimientos; 1) el seguimiento del acceso de los alumnos y profesores a la plataforma tecnológica, 2) la utilización de navegador estándar con protocolo de comunicación, 3) la actualización y edición permanentemente, por parte de administradores y usuarios de la información contenida en la plataforma, 4) existencia de documentos que den cuenta de los criterios utilizados para el diseño o selección de la plataforma utilizada en función del modelo educativo y de los actores involucrados, 5) la evaluación permanente de la pertinencia de la plataforma tecnológica, 6) estudios que den cuenta de la adaptación de la plataforma a las diferentes etapas o programas del plan de estudios, 7) las aplicaciones que se distribuyen a los usuarios disponen de diferentes versiones para varios sistemas operativos, 8) se cuenta con sistemas informáticos de seguridad y protección de datos, 9) existen sistemas y políticas de respaldo de la información y, 10) la existencia de planes de incorporación de tecnologías

emergentes. Los medios de verificación para este subcriterio serían; 1) relación de acceso de alumnos y docentes en la plataforma, 2) documento que describa los navegadores y protocolos de comunicación utilizados, 3) evidencia que indique la actualización de la información contenida en la plataforma, 4) documentos que estipulen los criterios utilizados para el diseño o selección de la plataforma, 5) mecanismos de evaluación de la plataforma, 6) documentación que evidencie la adaptación de la plataforma a las diferentes etapas o programas del plan de estudios, 7) evidencias de las aplicaciones que disponen los usuarios, 8) documento que señale la seguridad y protección de la información, 9) evidencias de los sistemas y políticas de respaldo de la información y, 10) documentación de los planes de incorporación de tecnologías emergentes en caso de fallas.

En el subcriterio de medios de comunicación de tecnologías de información los requerimientos propuestos son; 1) existencia de una red institucional para los servicios de comunicación de datos, 2) el servicio de acceso a Internet cubre los requerimientos del programa, 3) los servicios de comunicación de voz son acordes a las necesidades del programa, 4) se cuenta con servicios de comunicación de imagen y sonido para el programa no presencial y, 5) los servicios de comunicación permiten el empleo combinado de diversas modalidades de interacción entre los actores. Los medios de verificación a presentarse estarían dados por; 1) lineamientos de la red institucional, 2) documentación de los servicios de acceso a Internet, 3) lineamientos de los servicios de comunicación, 4) relación de servicios de comunicación de imagen y sonido para el programa no presencial y, 5) evidencia de los servicios de comunicación donde se indique el empleo combinado de diversas modalidades.

Criterio gestión de la información, el conocimiento, la tecnología y la innovación

Este criterio especifica los mecanismos para la gestión del capital intelectual y se evalúa su impacto en el aprendizaje de la unidad académica. Además, examina la gestión efectiva de la tecnología, su aplicación en la obtención de resultados planeados y la aportación alcanzada en el posicionamiento competitivo de la unidad académica. Se incluyen los requerimientos, los sistemas, procesos y/o metodologías para impulsar la competitividad a través de la innovación. El subcriterio información ofertaría; 1) acciones de retroalimentación al programa como evaluación, detección de necesidades y reuniones de trabajo, entre otros, 2) captura, ordenamiento, clasificación y procesamiento, 3) análisis metodológico de la información para conocer y evaluar el desempeño de la unidad académica, 4) asegura la confiabilidad, la consistencia, oportunidad y actualización de las fuentes de información, 5) los sistemas de información apoyan la toma de decisiones de la modalidad a distancia y, 6) se crea un valor superior en el

programa. Los medios de verificación para este subcriterio se darían por; 1) evidencias de acciones de retroalimentación, 2) ejemplos de procesamientos y análisis metodológico de la información para evaluar el desempeño de la unidad académica, 3) documentación de la confiabilidad, la consistencia, oportunidad y actualización de las fuentes de información y, 4) descripción de los sistemas de información que apoyan la toma de decisiones.

Para el subcriterio de conocimiento los requerimientos serían; 1) verificar la estructura de procesos para la gestión del conocimiento, 2) el proceso de creación de ambientes de aprendizaje, su facilitación, monitoreo y evaluación y, 3) el impacto de la gestión del conocimiento en el desarrollo del personal. Los medios de verificación para este subcriterio estarían representados por; 1) los mapas y las bases de datos de conocimiento de la institución, 2) las técnicas, procesos y herramientas de software aplicados para la gestión del conocimiento, 3) mecanismos para la creación de ambientes de aprendizaje su facilitación, monitoreo y evaluación y, 4) descripción del impacto de la gestión del conocimiento en el desarrollo del personal.

En el subcriterio de tecnología los requerimientos estarían representados por; 1) recursos tecnológicos que garanticen su adecuada operación, en términos de suficiencia, eficiencia y eficacia, 2) coherencia conceptual entre la plataforma tecnológica utilizada y el modelo educativo adoptado, 3) los actores involucrados, 4) medios de transmisión de la información que garanticen el acceso a sus actores, 5) la tecnología utilizada es acorde con el plan de estudios y acorde a las características de los alumnos que están en programas no presenciales y, 6) existencia de políticas de actualización, incorporación y mantenimiento de la tecnología utilizada. Los medios de verificación para este subcriterio serían; 1) documentación donde se señale los recursos tecnológicos acordes al programa, 2) evidencia de la coherencia entre plataforma y modelo educativo, 3) listado de medios de transmisión de la información, 4) documentos que muestran que la tecnología utilizada es acorde al programa y, 5) lineamientos de políticas de actualización, incorporación y mantenimiento de la tecnología.

En el subcriterio innovación los requerimientos estarían dados por; 1) la identificación de las necesidades de innovación de los sistemas y/o procesos de servicios con mayor aportación de valor de los involucrados en el programa, 2) integración de acciones sistemáticas de innovación de procesos y servicios, 3) participación de los involucrados en el programa en la innovación de procesos y servicios, 4) participación de los involucrados en el programa en la innovación de procesos y servicios y, 5) el impulso en la competitividad a través de la innovación de los sistemas y/o procesos para proporcionar servicio a los involucrados en el programa. Los medios de verificación para este subcriterio serían; 1) evidencia de identificación de las

necesidades de innovación, 2) documentación que muestre la integración de acciones sistemáticas de innovación de procesos y servicios, 3) mecanismos de los involucrados en el programa en la innovación de procesos y servicios y, 4) estudios para impulsar la competitividad a través de la innovación de los sistemas.

Criterio Profesores

Este criterio se refiere a aquellas personas que poseen habilidades pedagógicas para ser agentes efectivos del proceso de aprendizaje. En los subcriterios utilizados se requiere; 1) perfil del personal académico congruente a los objetivos del programa de la modalidad a distancia y 2) personal académico acorde para el proceso de enseñanza aprendizaje de la modalidad. Los medios de verificación estarían dados por; 1) reglamento de contratación, estatutos del personal académico, contrato colectivo de trabajo y, 2) documentación oficial que describa las características del personal académico para la modalidad a distancia. En el subcriterio formación profesional los requerimientos estarían representados por; 1) el nivel de estudios del personal académico es idóneo para el proceso de enseñanza-aprendizaje, 2) para ingresar al programa a distancia el personal académico además del dominio en la temática de los cursos por impartir y, 3) posee las competencias pedagógicas y tecnológicas necesarias en la modalidad y docentes con nivel de posgrado asignados a cursos de licenciatura en la modalidad a distancia. Los medios de verificación para este subcriterio se hallaría en; 1) documentos probatorios del nivel de estudios del personal académico, 2) evidencias que demuestren los conocimientos de competencias pedagógicas y tecnológicas necesarias en la modalidad y, 3) listado de maestros con nivel de posgrado asignados al programa.

En el subcriterio de asignación de carga, los requerimientos serían; 1) la distribución de la carga académica permite el cumplimiento eficaz de los objetivos del plan de estudios, 2) formas de participación del personal académico en las actividades de investigación y, 3) participación de los profesores en actividades de vinculación y de difusión de la cultura. Los medios de verificación estarían dados por; 1) carga académica detallada del personal académico incluido su horario, 2) ejemplos de participación docente en las actividades de investigación y, 3) evidencias de participación de los profesores en actividades de vinculación y de difusión de la cultura.

En el subcriterio capacidad docente, los requerimientos serían; 1) el personal académico está actualizado en las técnicas, 2) medios e instrumentos necesarios para facilitar el aprendizaje independiente del estudiante, 3) PTC con membresía en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI), 4) otros organismos académicos, 5) impulsa la institución la incorporación del personal académico a organismos académicos reconocidos, 6) cómo se realiza y quienes participan en el proceso de selección del

personal académico, 7) profesores involucrados en el programa cumplen con el perfil del programa de mejoramiento del profesorado (PROMEP), 8) concuerda el nivel de estudios de la planta académica con los lineamientos del PROMEP, 9) tiempo de dedicación de la planta académica para el proceso de enseñanza-aprendizaje, 10) PTC en la planta académica cuentan con los lineamientos del PROMEP. Los medios de verificación de este subcriterio estarían dados por; 1) constancias de actualización del personal docente, 2) constancias de membresías y participación en el SNI, 3) colegios y organizaciones profesionales tanto nacionales como del extranjero, 4) mecanismos de apoyo a docentes para la incorporación a organismos reconocidos, 5) lineamientos establecidos para la selección del personal académico, 6) documentos probatorios de reconocimiento del perfil PROMEP, 7) evidencia del nivel de estudios de los docentes con los lineamientos del PROMEP, 8) carga académica detallada del personal docente y, 9) evidencias que muestren que los PTC llenan los lineamientos del perfil PROMEP. En el subcriterio función del tutor, los requerimientos serían dos; 1) maestros involucrados en el programa de tutorías acorde a la modalidad a distancia y, 2) existencia de métodos para evaluar la eficacia del programa de tutoría. Los medios de verificación estarían representados mediante; 1) listado de maestros involucrados en el programa de tutorías y 2) mecanismos para evaluar el programa de tutoría.

Criterio personal administrativo

Este criterio comprende a aquellas personas que laboran en las áreas de apoyo institucional y de apoyo académico y administrativo. Se incluye también al personal técnico y de servicio. En los subcriterios utilizados se solicita; 1) el personal administrativo de apoyo al programa es suficiente y competente y, 2) existencia de personal capacitado para dar soporte tecnológico en línea. Los tres medios de verificación serían los siguientes; 1) listados del personal administrativo, 2) documentación de grado de estudios del personal administrativo y, 3) evidencias de capacitación en línea. En el subcriterio de personal operativo y de mantenimiento, los requerimientos serían los siguientes; 1) existe personal suficiente y capacitado para dar mantenimiento a los recursos físicos y tecnológicos, 2) el personal se actualiza permanentemente conforme a las nuevas versiones de las tecnologías de información y comunicación y, 3) el personal verifica permanentemente la funcionalidad y accesibilidad de los recursos de apoyo del programa. Los medios de verificación propuestos estarían dados por; 1) listado del personal y su perfil de puestos, 2) evidencia de actualización del personal y, 3) ejemplos de verificación de los recursos de apoyo para el programa.

Criterio estudiantes

Este criterio se refiere a los actores protagónicos de los procesos y actividades que diariamente se viven en las instituciones. A los estudiantes se dirigen la mayoría de las acciones y servicios que se ofrecen, ya sea un programa académico, un servicio de becas o un reglamento. En el subcriterio admisión se requiere; 1) perfil de ingreso, 2) los estudiantes poseen información de fácil acceso respecto a las características, 3) requisitos y condiciones de operación del programa, 4) los alumnos conocen las expectativas, necesidades y requisitos de los mismos y, 5) los estudiantes poseen desde que ingresan a la modalidad a distancia, las competencias y habilidades específicas necesarias para cursar los programas. Los medios de verificación que se podrían solventar serían; 1) evidencia documental donde se señalen las competencias y habilidades necesarias para ingresar a la modalidad a distancia, 2) mostrar medios y canales disponibles donde los alumnos pueden acceder a información de la operación del programa, 3) ejemplos de medios de comunicación para determinar las necesidades, expectativas y requisitos de los alumnos y, 4) evidencia documental que demuestre que los alumnos cuentan con el perfil de ingreso. En el subcriterio servicios de apoyo, los requerimientos estarían dados por; 1) los estudiantes están satisfechos con el programa de asesoría, 2) programa de tutoría, 3) existe el programa de asesorías en la modalidad a distancia, 4) permite la estructura del personal académico una atención personalizada a los estudiantes en la modalidad a distancia, 5) existe una relación docente-alumno óptima, en la modalidad a distancia y, 6) se fomenta una buena comunicación entre el alumno y el docente para afianzar el aprendizaje y la participación de alumnos de la modalidad a distancia en el programa de tutorías. Los medios de verificación estarían representados por; 1) evidencias que muestran la satisfacción de las asesorías, 2) documentación que muestre las opiniones de los alumnos del programa de tutoría, 3) ejemplos de medios de comunicación del programa de asesorías, 4) evidencias de los métodos utilizados para la atención personalizada, 5) medios de comunicación utilizados docente-alumno, 6) ejemplos de medios de comunicación para afianzar el aprendizaje y, 7) procedimientos para diagnosticar la participación en el programa de tutorías.

En el subcriterio titulación 1) los requisitos y opciones de titulación son congruentes con la modalidad a distancia y con el marco normativo de la institución, mientras que el medio de verificación estaría solventado con 1) documentación oficial de las opciones y mecanismos de titulación. En el subcriterio en la evaluación de la calidad en desempeño académico, 1) el número de alumnos por maestro es acorde para la atención de la modalidad a distancia, 2) las opiniones de los alumnos evidencian de manera clara la utilidad y aplicabilidad de lo que han aprendido al participar como

estudiantes del programa, 3) la modalidad a distancia tiene un mecanismo de aseguramiento para verificar la autenticidad de sus alumnos, 4) existen políticas para verificar el cumplimiento de las responsabilidades del personal académico, 5) se practican evaluaciones de desempeño del personal docente y, 6) el personal involucrado recibe capacitación y actualización continua. Los medios de verificación estarían dados por; 1) relación de grupos con número de alumnos por maestro, 2) mecanismos de consulta que evidencien las opiniones de los alumnos, 3) ejemplos de mecanismos para verificar la autenticidad de los alumnos, 4) documentación institucional que verifique el cumplimiento de las responsabilidades del personal académico, 5) evidencia documentada de las evaluaciones al personal docente y, 6) constancias, diplomas de capacitación o actualización de capacitación por parte de los docentes.

Criterio Extensión e Investigación

Este criterio se refiere a la vinculación con el sector productivo y la administración pública de la región. Se facilita el acceso a toda información necesaria y relevante para el desarrollo de estas actividades para favorecer la comunicación, el intercambio de ideas y el trabajo conjunto de investigadores y docentes. En el subcriterio vinculación se verifican; 1) acciones de vinculación con dependencias intra y extrauniversitarias a nivel local, regional, nacional e internacional regidas por la modalidad a distancia, 2) participación del personal académico en actividades de difusión de la cultura, 3) nivel de participación de los estudiantes en actividades relacionadas con la difusión y extensión de la cultura, 4) actividades deportivas contempladas en la modalidad a distancia. Los medios de verificación para este subcriterio se darían por; 1) programa de movilidad estudiantil y documento que muestre los requisitos y resultados de la movilidad con otras IES, 2) relación o documentación de la participación del personal académico en actividades de difusión de la cultura, 3) resultados e informes de la participación de los estudiantes en actividades de difusión y extensión de la cultura y, 4) relación de actividades deportivas en la que participan los alumnos de esta modalidad. En el subcriterio organizaciones receptoras de egresados, los requerimientos serían; 1) programas y/o convenios de intercambio estudiantil y mecanismos de operación, 2) estancias de los estudiantes con los objetivos en la modalidad a distancia, 3) participación de estudiantes en movilidad o intercambio y, 4) la formación complementaria como prácticas, servicio social, actividades de campo y se rige por los criterios académicos de la modalidad. Los medios de verificación para este subcriterio serían; 1) programa de movilidad estudiantil y documento que muestre los requisitos y resultados de la movilidad con otras IES, 2) relación o documentación de la participación del personal académico en actividades de difusión de la cultura, 3) resultados e informes de la

participación de los estudiantes en actividades de difusión y extensión de la cultura y, 4) relación de actividades deportivas en la que participen los alumnos de esta modalidad.

Criterio Resultados

Este criterio evalúa el desempeño de la unidad académica en la creación de valores hacia el programa, egresados, productividad académica, docentes, investigación y la vinculación con los sectores de la sociedad. En el subcriterio trascendencia del programa, se requiere; 1) la cobertura del programa en el ámbito local, regional, nacional e internacional, 2) comportamiento de la matrícula en relación a la demanda, 3) egresados inscritos en el posgrado, 4) estudiantes de otras IES inscritos en el posgrado, 5) egresados inscritos en educación continua, 6) integración oficial de una asociación de egresados, 7) programa institucional de seguimiento de egresados y eficiencia terminal y de titulación. Los medios de verificación de este subcriterio serían; 1) actas o documentación oficial donde se estipulen los convenios de intercambio estudiantil, 2) evidencias de estancias de los estudiantes, 3) documentos que contenga la participación de estudiantes en movilidad o intercambio, 4) descripción de la forma de cumplir el servicio social, prácticas y actividades de campo que contenga objetivos, contenidos, acciones, nivel de participación y resultados. En el subcriterio de productividad académica, se requiere; 1) productividad académica de los docentes para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, 2) actualización pedagógica y/o disciplinaria, 3) estancias posdoctorales de PTC, 4) intercambio académico, 5) participación en encuentros académicos, 6) dirección de tesis, tesinas y proyectos terminales o profesionales, 7) medios que se usan para divulgar tesis, tesinas y proyectos terminales o profesionales, 8) líneas de generación y aplicación del conocimiento, 9) participación de grupos interdisciplinarios, multidisciplinarios e interinstitucionales de investigación, 10) redes nacionales e internacionales, 11) publicación de resultados de investigación, 12) articulación de la investigación con la docencia y, 13) estudiantes involucrados en proyectos de investigación. Los medios de verificación estarían dados por; 1) equidad y cobertura de la población atendida en los últimos tres años mediante el número de estudiantes aceptados/población en edad, 2) listado numerado de aspirantes y estudiantes aceptados en el programa educativo, 3) comportamiento en los últimos tres años de la matrícula de la disciplina en relación con la demanda (número de estudiantes aceptados/número de solicitantes), 4) listados numerados de estudiantes aceptados en primera y segunda opción, 5) descripción de las alternativas de educación formal y no formal que se ofrecen a los egresados, 6) estadística de egresados que realizan estudios de posgrado, 7) estadística de egresados inscritos en educación continúa, 8) acta constitutiva de la asociación de

egresados, 9) documentos descriptivos del sistema de seguimiento de egresados, 10) base de datos de empleadores, 11) estudios de seguimiento de egresados, 12) listado de alumnos inscritos por cohorte generacional, 13) listado de egresados por cohorte generacional y, 14) listado de egresados titulados en los tres últimos años, por cohorte generacional y por opción de titulación.

En el subcriterio vinculación con los sectores de la sociedad, los requerimientos 1) el efecto, impacto y vigencia de los convenios, 2) proyectos contratos con los sectores de la sociedad y con otras instancias nacionales e internacionales, 3) fuentes extraordinarias de financiamiento y, 4) evolución del programa y su impacto en la planeación con base en estudios de permanencia, egresados y prospectiva de desarrollo disciplinario, de demanda profesional, de acuerdo al desarrollo socioeconómico local, regional o nacional. Los medios de verificación estarían dados por; 1) descripción de los mecanismos de vinculación, que contenga los objetivos, contenidos, acciones, nivel de participación y resultados, 2) copia de convenios o contratos vigentes con los sectores correspondientes, 3) evidencias de los mecanismos de obtención de recursos extraordinarios y, 4) documentación de los estudios realizados.

Conclusiones y recomendaciones

Con base en el análisis y en los resultados expuestos, se concluye que existe una carencia de modelos de evaluación y certificación de programas no convencionales; por lo cual, se propone un modelo de evaluación de la calidad en la modalidad a distancia, el cual posee una especificidad propia y, cuya evaluación, no puede conducirse con los mismos criterios que la modalidad presencial. El modelo propuesto para la evaluación de la calidad en la modalidad a distancia ha sido sugerido a la FCA de la UACH en México, pero puede ser aplicable en varias instituciones educativas. Es recomendable implementar el modelo de evaluación a nivel regional o nacional, con el objetivo de evaluar y certificar los programas de modalidad a distancia. Es recomendable también promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación como una vía de intercambio académico y de movilidad del conocimiento. De esta manera, se podrán convertir en instrumentos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y crear nuevas oportunidades de formación, en especial para los sectores más desfavorecidos.

Referencias:

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Nivel Superior (ANUIES) (2012), Aportes de la ANUIES en la educación superior. http://www.anuies.mx/la_anuies/aportes.php. (7-Octubre-2012).

- Barberá et al. 2002. Enseñar y aprender a distancia: ¿es posible? Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Barcelona, España. (www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0105018/ensapren.html). (15 de octubre del 2006)
- Caarion, Carmen & Fernández Alfredo. 1989. Experiencias en la autoevaluación
- Ceneval y la evaluación externa de la educación en México. Revista electrónica de investigación educativa.2005.2 (2).
<http://redie.uabc.mx/vol2no2/contenido-gago.html>. (18 de octubre de 2006).
- Colunga Dávila, Carlos. 1997 Administración para la calidad, Editorial Panorama, México:1997
- Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA) (2006), Acreditaciones <http://caceca.org/portal/index.php>. (04-octubre-2011).
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) (2011) Documentos para el reconocimiento de organismos acreditadores. <http://www.copaes.org.mx/documentos/documentos.htm>. (05-octubre-2011).
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) (2006) ¿Qué son los CIEES? http://www.ciees.edu.mx/que_son_ciees/que_son_los_ciees.htm. (10-octubre-2006).
- De la Torre, A. A. 2004. Reforma curricular en la Facultad de Contaduría y Administración. Ed. Arcanus ediciones, Chihuahua, Chih. México.
- Hope A. 2001. Quality assurance, en Farrell, Glen (2001). The changing faces of virtual education. The Commonwealth of Learning (www.col.org/virtualed/). (15 de octubre del 2006).
- Hynd C.2000. the virtual education council. <http://www.cehd.tamu.edu/directory/journalpubs.epl?jid=0>. (15 octubre de 2006).
- ISO .2000. Potential for ISO.9000 Worldwide Quality Assurance in Distance Education. <http://www.academyweb.com/deqa/ISOPotential.htm>. (15 de octubre del 2006).
- Kent R. (1998) Temas críticos de la educación superior en América Latina. Volumen 2.
- Khoo H e Idrus R. M. 2004. A study of quality assurance practices in the University Sain Malasia (USM), Malasya. Turkish Online journal of Distance Education – TOJDE. (5),
- Pirsing R. M. 1976. Zen and the Art of Motor Cycle Maintenance. Corgi Books. London.
- Reyes G. A. (1999), Técnicas y modelos de calidad en el salón de clases. Editorial Trillas, México.
- Sangrá A. 2002. La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Barcelona, España. (www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html) (15 de octubre del 2006).

Silvio, J. 1999. The virtual paradigm in higher education: implications on quality, equity and relevance, en memorias del congreso mundial sobre educación a distancia. Viena, 1999.

Silvio, J. 2000. La virtualización de la universidad: ¿cómo podemos transformar la educación superior con la tecnología? Ediciones IESALC-UNESCO. Caracas, Venezuela.

Zilberstein T. J. (1999) Evaluación de la práctica docente en educación superior. Editorial Porrúa, México.

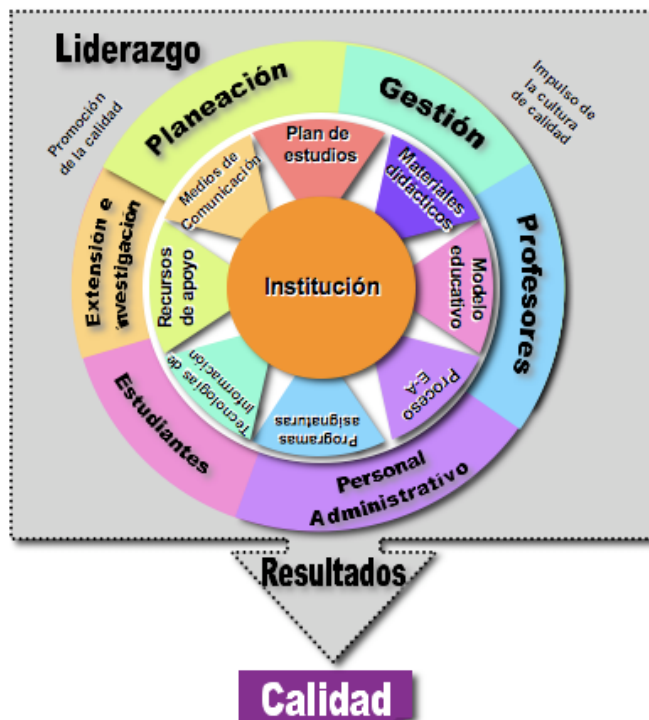


Figura 1. Modelo de evaluación de la calidad en la modalidad a distancia