



Cuando el estudiante opina, la universidad tiembla. Evaluación de la calidad desde la mirada del alumno.

Eje 2: Evaluaciones de calidad en Educación a Distancia

Autores:

**Dra. Claudia Ávila González, Universidad de
Guadalajara, México**

**Mtra. Carmen Patricia de Aguinaga Vázquez,
Universidad de Guadalajara, México**

**Dr. Jaime Raúl Parra Estrada, Universidad de
Guadalajara, México**

**Correos: asesoravila@yahoo.com.mx
asesoraguinaga@yahoo.com.mx
[asesorparra@yahoo.com.,mx](mailto:asesorparra@yahoo.com.mx)**

Resumen:

El trabajo constituye la sistematización de la experiencia institucional de evaluación de la calidad en un programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social que se cursa en la modalidad abierta y a distancia.

La intención del presente es abordar la evaluación de la calidad desde la perspectiva contraria a la que usualmente utilizamos en las instituciones, es decir, en lugar de evaluar desde la institución educativa o las instituciones que coordinan la educación superior en México, lo hacemos desde los estudiantes, como usuarios de los servicios, a quienes se considera ampliamente calificados



para hacer valoraciones y con sus aportaciones contribuir a la toma de decisiones que permita el mejoramiento continuo de la calidad.

El programa le apuesta a la evaluación integral y, aunque al principio esta clase de ejercicios son difíciles de implementar, tras un tiempo de aplicación, las evaluaciones se han vuelto aliadas del profesorado para el mejoramiento de los cursos, los materiales, las técnicas didácticas, sus actitudes, los contenidos, la bibliografía utilizada, etc. y sin duda contribuyen a mejorar la calidad.

Las categorías analizadas son las que aparecen en los tres instrumentos que el alumno llena, de tal forma que a través de ellas podemos entender, desde la visión del estudiante, cuáles son sus expectativas, sus quejas, qué le satisface y cuales son los principales elementos que se pueden mejorar en educación distancia para considerar atendidas las necesidades de aprendizaje y de pertenencia a una comunidad sentidas y expresadas por el estudiante mismo.

Palabras clave: estudiante, calidad, evaluación, calificación, trabajo colegiado, toma de decisiones.



Cuando el estudiante opina, la universidad tiembla. Evaluación de la calidad desde la mirada del alumno.

Introducción:

El presente trabajo constituye una sistematización de la experiencia de evaluación de la calidad en un programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social (Nivelación) que se cursa en la modalidad abierta y a distancia.

La intención del presente es abordar la evaluación de la calidad desde la perspectiva contraria a la que generalmente utilizamos en las instituciones de educación superior, es decir, en México, las universidades y sus programas (presenciales y a distancia) suelen ser evaluados para verificar que se cumpla con los criterios de calidad previamente determinados por los organismos evaluadores externos ya sean públicos (compuestos por pares académicos de la Secretaría de Educación Pública y conocidos como Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior –CIEES-) o privados (como son las asociaciones que se constituyeron para evaluar y otorgar la acreditación, avalados por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior –COPAES-).

En el programa de Nivelación, se considera importante cumplir con los indicadores de calidad que le permitan estar posicionados en el nivel I de CIEES así como haber recibido por segunda ocasión la acreditación de parte de la asociación acreditadora dependiente de COPAES, no obstante considera que para llegar a ser y operar como un Programa de calidad requiere la revisión permanente de sus programas, metodologías, procedimientos, normas, personal académico y administrativo, de tal suerte que, por voluntad propia, creo y aplica desde 2004 un proceso interno de evaluación sistemática y permanente que incluye a los estudiantes, como usuarios de los servicios, a quienes considera ampliamente calificados para hacer valoraciones y con sus aportaciones contribuir a la toma de decisiones que permita el mejoramiento continuo de la calidad.

El programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social nació en 1993 como una opción educativa dirigida a trabajadores sociales técnicos egresados de la Universidad de Guadalajara para que alcanzaran el título de licenciados. El programa se fue extendiendo por toda la República Mexicana al grado que a quince años de su nacimiento, sigue vigente y registra 544 estudiantes de los cuales un 15 % son locales, mientras el 85% son foráneos (actualmente se atiende a inscritos residentes en 28 estado de la República Mexicana).

El plan de estudios de la Nivelación está integrado por 12 módulos que se pueden cursar en línea o mediante el correo electrónico, además existe un módulo propedéutico que se cursa como parte del proceso de selección del aspirante. El estudiante es evaluado al cursar cada uno de los módulos, como parte del proceso metodológico del programa. Se contempla una evaluación cualitativa personalizada que permite retroalimentar el proceso cognitivo del



estudiante y otra cuantitativa que equivale a la calificación que se registra en el certificado.

Desde el año 2004, se implementó en el programa de Nivelación, un sistema integral de evaluación que permite conocer el desempeño de los alumnos, como se narró anteriormente, pero también se recoge la valoración que hace el estudiante del curso, de sus profesores y de sí mismo al finalizar cada módulo.

Tanto para los que cursan en línea como para los que cursar mediante el correo el llenado de evaluaciones constituye el último momento del curso, se recomienda realizarlas antes de recibirlas calificaciones del profesor, no obstante algunos se esperan hasta saber cuál fue su promedio para luego evaluar o se abstienen de hacerlo aduciendo errores en el sistema.

En el programa se concentran las evaluaciones de los cursos en línea y en electrónico, se procesa y se hace un informe mismo que se entrega, al finalizar el ciclo, a los profesores de todas las academias cuyos resultados les servirán para tomar las medidas necesarias para la mejora continua de los cursos.

El programa le apuesta a la evaluación integral y, aunque al principio esta clase de ejercicios son difíciles de implementar, tras un tiempo de aplicación, las evaluaciones se han vuelto aliadas del profesorado para el mejoramiento de los cursos, los materiales, las técnicas didácticas, de sus actitudes, los contenidos, la bibliografía utilizada, etc. y sin duda contribuyen a mejorar la calidad de la Nivelación.

Para describir la evaluación que hace el estudiante del programa, se determinó elegir una misma generación, constituida por 23 alumnos que optaron por cursar en línea, de tal forma que se pueda apreciar el estilo de evaluación al principio (para ello se usó la evaluación del propedéutico), a medias del avance (con los resultados del quinto curso) y al finalizar, con la evaluación al módulo de métodos de investigación social que constituye el último.

Las categorías analizadas son las que aparecen en los tres instrumentos que el alumno llena, de tal forma que a través de ellas podemos entender, desde la visión del estudiante, cuáles son sus expectativas, sus quejas, qué le satisface y cuales son los principales elementos que se pueden mejorar en educación distancia para considerar atendidas las necesidades de aprendizaje y de pertenencia a una comunidad sentidas y expresadas por el estudiante mismo.

Conceptualizando

El presente trabajo se desarrolla en torno a dos conceptos clave: calidad y evaluación.

Por calidad entenderemos el grado en el que un conjunto de características inherentes a la educación superior cumple con los requisitos o expectativas establecidas.



También la podemos entender como la propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente determinados (por una agencia u organismo de acreditación) (Universidad Cantabria, 2008:4).

Para el programa de Nivelación, la calidad es el proceso continuo, que se desarrolla en todas y cada una de las acciones académico y administrativas en el día a día, para asegurar el cumplimiento de los estándares previamente establecidos, tanto por la propia Universidad como por los organismos externos.

Para lograr la calidad en un programa académico es necesario conjuntar la visión de los diferentes protagonistas del mismo, es decir, la visión de los estudiantes, los profesores y los responsables académicos, todos se constituyen en agentes implicados el logro de dos objetivos comunes: La calidad de la formación y la mejora de la institución.

La evaluación como sistema, es necesaria para pulsar la calidad en un programa educativo, de tal manera que proporcione un reflejo fiel de la realidad que sirva para llevar a cabo, oportunamente, medidas de corrección al detectar los puntos débiles sobre los que se puede incidir.

En su acepción cotidiana, se utiliza el término evaluación para hacer referencia al acto de juzgar o apreciar la importancia de un determinado objeto, situación o proceso en relación con ciertas funciones que deberían cumplirse o con criterios o valores. Otra concepción frecuentemente referida de la evaluación es la medición, la cual se práctica para determinar logros o resultados. Ambos conceptos nos permitirán entender los resultados del presente estudio.

Aplicado a la educación, El Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1981), define la evaluación como “el enjuiciamiento sistemático de la valía o el mérito de un objeto” (Stufflebeam, 2004:18). Este comité propuso 30 normas para la evaluación, utilizadas en Estados Unidos también por instituciones de educación para sus programas educativos, invita a realizar una evaluación democrática que involucra a todos los participantes y cumple con cuatro condiciones:

- a) Una evaluación debe ser útil, en cuanto se dirija a las personas relacionadas con la tarea, a los directamente responsables.
- b) Debe ser factible, empleando procedimientos que puedan ser utilizados sin demasiados problemas.
- c) Debe ser ética, al basarse en compromisos explícitos que aseguren la cooperación la protección de los derechos de las partes y la honradez de los resultados.
- d) Debe ser exacta, describir con claridad el objeto en su evolución y en su contexto.

El programa de Nivelación atiende la necesidad de democratizar el proceso de evaluación al considerar a los estudiantes como protagonistas del proceso, con capacidad para expresar sus necesidades y al mismo tiempo, con potencialidad



para plantear opciones de mejora al proceso educativo. En este sentido, el proceso de evaluación desde los estudiantes cumple con las cuatro condiciones determinadas anteriormente, para desarrollar un proceso participativo y democrático.

Se pueden encontrar, en términos muy amplios, la existencia de dos grandes tendencias en los ejercicios de evaluación: la que pretende mediante registros y controles medir, cuantificar y representar estadísticamente lo encontrado; la otra tendencia apunta a la determinación de logros o resultados comparándolos con los objetivos propuestos con anterioridad, este es el principal propósito de la evaluación que se lleva a cabo en el programa de Nivelación.

Huffman (2003) propone una visión interpretativa (basada en la segunda de las tendencias) que utiliza como criterios básicos de validez los significados inmediatos y locales de acciones, según se definen desde el punto de vista de los actores, la cual resulta más acorde a la filosofía de la Nivelación que en todo momento contempla la participación de los diferentes protagonistas del proceso. Se puede definir la evaluación de un programa como:

Un tipo de evaluación que analiza la estructura, funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo (Briones, G. 2004:13).

Realizar evaluación en el Programa de Nivelación entraña un compromiso institucional por la valoración, ratificación y perfeccionamiento de la calidad y pertinencia de sus programas que permita obtener oportunamente información sobre las necesidades de sus usuarios, evaluar los métodos mediante los cuales se desarrollan los procesos tanto académicos como administrativos, valorar los resultados a corto y largo plazo y buscar las mejores estrategias para asegurar el logro de la misión y visión institucional de una manera eficiente y eficaz.

En el marco de un servicio educativo orientado a logros, la evaluación representa una tarea continua, integral y orgánica, consistente en averiguar, a través de una pluralidad de medios, el estado de logro de las metas educativas que le fueran encomendadas, la naturaleza e incidencia de efectos previstos y no previstos y el impacto de los factores endógenos y exógenos que afecten su capacidad; todo ello apunta a comprender mejor lo que ocurre y a servir de base a tomas de decisión que le permita mantener el control de un alto nivel de productividad (Lafourcade, 2004:53).

Para identificar mejor lo que ocurre en el proceso de aprendizaje del estudiante, considerando los factores endógenos y exógenos, se consideraron como categorías para el presente análisis, las siguientes dimensiones, cabe mencionar que los instrumentos contempla muchos otros aspectos de cada dimensión, sin embargo se dejaron estas para efectos de la presente sistematización:

Dimensión estructura tecno-metodológica:



- Pertinencia de la competencia
- Coherencia entre competencia y objetivos de aprendizaje
- Utilidad de los foros de debate
- Construcción social del conocimiento.
- Diversas herramientas tecnológicas del curso
- Las evaluaciones parciales retroalimentaron el proceso de aprendizaje
- La autoevaluación permitió el análisis de actitudes y logros
- Interacción alumno-asesor a través del correo electrónico

Dimensión diseño instruccional:

- Consideró el perfil del estudiante para propiciar la motivación al aprendizaje.
- Coherencia entre actividades de aprendizaje y contenidos del curso
- Coherencia entre actividades de aprendizaje y objetivos del curso
- Existió una congruencia lógica en la estructura y secuencia de unidades de aprendizaje
- Los ejercicios y actividades desarrollados en el curso propiciaron la autogestión
- Lenguaje apropiado
- Claridad en la instrucción
- Las estrategias de estudio implementadas en el curso te facilitaron el aprendizaje
- El caso integrador te permitió la actividad de síntesis aplicada de los contenidos y proceso de aprendizaje

Dimensión lecturas básicas:

- Fuentes de consultas pertinentes.
- Cantidad de lecturas adecuadas y suficientes para el aprendizaje
- Actualización de las lecturas básicas
- Lenguaje accesible de las fuentes de consulta
- La búsqueda de fuentes complementarias ampliaron tu aprendizaje

Dimensión asesor:

- Medio de comunicación
- Tiempos de respuesta
- Calidad de la asesoría

Dimensión estudiante:

- Motivación permanente durante el curso
- Organización de tiempos para el estudio
- Cumplimiento de tareas en tiempo y forma
- Profundidad en el conocimiento
- Búsqueda de comunicación con tu asesor
- Desarrollo de habilidades para el estudio
- Desarrollo de habilidad en la expresión escrita al finalizar el curso
- Desarrollo de habilidad en la expresión oral al final del curso

Dimensión administrativa:

- Atención otorgada por el personal administrativo



- Orientaciones precisas sobre el seguimiento administrativo
- Claridad en tiempos y acciones en trámites de ingreso
- Información precisa de los costos del programa
- Retroalimentación administrativa directa con la coordinación del programa

Análisis de resultados:

Los resultados se ofrecen desde un ejercicio de metaevaluación, no representan solamente los porcentajes a cada ítem de las dimensiones consideradas en los instrumentos, sino aporta un análisis del comparativo entre el tipo de respuestas que emiten los usuarios del programa cuando son apenas aspirantes, cuando han cursado la mitad del plan de estudios y al finalizar el mismo, de lo anterior, se pretende identificar las diferentes posturas ante la valoración de logros propios y de satisfacción de expectativas en los diferentes momento para determinar el grado de variación.

Además se pretende identificar los principales elementos que hacen la diferencia en la evaluación que hacen los estudiantes al programa, de manera que se puedan determinar los más significativos por los cuales los alumnos se sienten complacidos y cubiertas sus aspiraciones y los aspectos que determinan una baja calificación.

Comparación de posiciones del alumno en los diferentes momentos de la evaluación:

A partir de los resultados, se observa que la postura de los aspirantes frente a la necesidad de emitir un juicio o una valoración al curso es mas benigna y sus respuestas son mucho más complacientes, por ejemplo, solamente utilizan los indicadores de excelente y bueno, mientras en la evaluación realizada a mitad del programa incluyen calificaciones regulares incluso malas. En el último módulo sus calificaciones vuelven a oscilar entre el excelente y el bueno.

Lo anterior nos permite identificar una actitud receptiva del aspirante que en el primer momento se siente impresionado y agradecido de lo recibido en una modalidad hasta entonces nueva para él. Además, en ese primer acercamiento al programa el objeto de estudio es de menor complejidad que los que integran en sí mismo el plan de estudios, por lo que la demanda intelectual no es todavía la regular para el programa.

Cabe mencionar que durante el curso propedéutico solamente se observaron calificaciones en el rango de “regular” para el aspecto de interacción alumno-asesor mediante el correo electrónico. Esto nos habla de la necesidad de retroalimentación de los estudiantes a distancia que, pese a expresar que fueron atendidos en el mismo día o de 1 a 3 días, necesitan sentirse seguros que sus misivas fueron leídas por el maestro y éste les ofrezca alguna respuesta.



En consecuencia directa, la calificación otorgada a la calidad de la asesoría fue de excelente con un 48%, muy buena en 22%, buena la consideró el 17% y un 4 % la calificó como mala. Cabe mencionar que todos los aspirantes el 65% consideraron que la evaluación parcial del asesor le fue excelente de utilidad en el proceso de aprendizaje y el 35% la consideró como buena. Lo cual habla del esmero con que sus profesores revisaron y retroalimentaron sus trabajos, lo cual no fue suficiente para ser mejor evaluados. Lo que también saltó a la vista es que el tiempo de respuesta del 13% de los asesores superó el límite marcado por el reglamento (3 días hábiles), por lo que los aspirantes procedieron a “castigar” al asesor con una baja calificación.

En general, las estimaciones para la dimensión estructura tecno-metodológica fluctuaron entre excelente y buena, denotando satisfacción con los contenidos y las posibilidades de construcción social del aprendizaje, ya que calificaron 2/3 como excelente la utilidad de los foros de debate y exhibición y 1/3 los calificó como buenos.

En la dimensión de diseño instruccional destacó la tendencia a calificar los ítems con excelente al considerar la coherencia entre actividades de aprendizaje y objetivos y su contribución con el perfil profesional. Determinaron que la estructura didáctica de los portafolios fue excelente en la medida que fue clara, lógica, con un lenguaje accesible y con instrucciones claras y, sobre todo, el 82% considera que la aplicabilidad del conocimiento aprendido es evidente en el caso integrador.

En este primero momento, los aspirantes se muestran poco críticos a las lecturas recomendadas, las calificaciones van, en promedio de, 74 % como excelente y 26 % las califica con bueno.

Un dato muy interesante en este primer momento es la actitud que asumen los estudiantes ante su propia evaluación, ya que en los aspectos que se autoevalúan se notan estrictos con ellos mismos, otorgándose calificaciones promedio de excelencia en la motivación durante el curso. Principalmente califican como buena su organización del tiempo, pero llegan a calificarse como regulares en este aspecto. El cumplimiento de tareas en tiempo y forma se divide entre excelente y bueno. En la profundización del conocimiento destaca el alto puntaje (70%) en bueno, igualmente en el desarrollo de habilidades para el estudio. Son honestos en calificar que el desarrollo de sus capacidades para la expresión oral y escrita es mayoritariamente bueno pero en ambas hubo quien se valoró como regular.

En la dimensión administrativa destaca la percepción de los aspirantes de un servicio excelente tanto en la comunicación con el personal administrativo como con la coordinación de carrera, en la precisión y claridad de la información y en la capacidad de orientarlos durante el proceso. Esto denota el cuidado esmerado que se tiene por parte del programa, en este momento que es crucial para que el aspirante aprenda del sistema administrativo institucional así como desarrolle un sentido de identidad y aprecio hacia el programa que se decidió a cursar y que, tratándose de estudiantes adultos y profesionistas, en



muchas ocasiones la tentación de desertar es alta dadas sus múltiples responsabilidades, además del nuevo rol de estudiante. Con esto se comprueba que la atención personalizada, atenta, puntual, precisa y cordial por parte del programa es un elemento que determina la continuidad y disminuye la deserción típica de los programas a distancia.

Para cuando el estudiante está cursando los módulos de la mitad del plan de estudios (en este caso al finalizar el quinto módulo), el alumno ya ha vivido el proceso académico acompañado por seis asesores (contando desde el propedéutico y la materia optativa que se cursa al inicio) y ha experimentado diferentes estilos de asesoría. En estos momentos el estudiante ya domina la operación de la plataforma y reconoce la metodología del proceso de aprendizaje, así mismo tiene clara la forma de entrega de los cursos, por tanto denota mayor exigencia en aspectos relacionados con el objeto de estudio y, nuevamente se observa, con la calidad, cantidad y rapidez de las respuestas de su asesor.

En este momento, el estudiante se vuelve más crítico respecto a la dimensión tecno-metodológica dado que puede reconocer el valor de los foros de debate y las posibilidades que dicha interacción tiene en la construcción del conocimiento social, por tanto, aparece la calificación regular en aspectos como utilidad de los foros, uso de diversas herramientas tecnológicas y, nuevamente es capaz de manifestar su desacuerdo con la insuficiente interacción con el asesor, otorgando calificación regular y mala.

En la dimensión de diseño instruccional, el estudiante se mantiene calificando con altos puntajes la estrategia didáctica de la metodología para el logro del aprendizaje significativo lo cual constituye la columna vertebral del proceso de aprendizaje y es muy significativo para el programa reconocer que los nuevos conocimientos están impactando positivamente la estructura cognitiva del alumno al mismo tiempo que se transforma su desempeño profesional dentro de las instituciones en donde labora como trabajador social.

En la dimensión de lecturas básicas la evaluación se mantiene estable mediando entre excelentes y bueno, esto es atribuible al desconocimiento natural de los estudiantes de una disciplina respecto a la literatura especializada, por lo que no se consideran capaces de hacer aportaciones en este sentido. Los promedios de calificación, en relación con el propedéutico, se mantienen (casi exactamente) iguales.

La evaluación que los estudiantes otorgan a la dimensión del asesor es significativamente distinta a la del aspirante. La calificación a la calidad de la asesoría es excelente en el 86 % de los casos, 9% la consideraron muy buena y solo el 5% la calificó buena (cabe destacar que no aparece el indicador regular ni malo).

Lo anterior puede atribuirse a dos situaciones, primero: los profesores que conforman cada una de las academias (considerando como tales a los profesores que imparten un mismo curso), son académicos con una solvencia



intelectual, metodológica y moral altamente probada, tanto por su competencia en los objetos de estudio que se abordan en el curso, como por su experticia en la educación a distancia, ello contribuye a lograr la mayor satisfacción en el estudiante; segundo, el estudiante ha aprendido en el proceso no solamente los conocimientos propios del objeto de estudio que se aborda en el curso, sino de las habilidades de cada profesor para retroalimentar su trabajo y de cada asesor puede aprender a conocerse mejor como estudiante y como profesional, ya que la evaluación que de sus trabajo hace el maestro contribuye a mejorar sus habilidades profesionales y eso es agradecido por el alumno con una buena calificación.

La tarea que lleva a cabo el profesor al evaluar cualitativamente al estudiante es un plus de la educación a distancia y de este programa ya que contribuye a incentivar al alumno a alcanzar niveles progresivos de desempeño académico y profesional.

Nuevamente se repite la actitud de autoevaluación con alto nivel de exigencia de los estudiantes ante sus propias responsabilidades en el proceso. Se observan mayores puntuaciones buenas aunque hay cierto equilibrio con la excelencia. En esta dimensión se repiten las evaluaciones regulares como evidencia de la autoexigencia de los estudiantes, lo cual constituye una característica del perfil de estudiante adulto y de la educación a distancia.

Para este momento (aproximadamente a siete meses de haber ingresado al programa), las necesidades administrativas en su carácter de inscritos en una institución de gran tamaño como la Universidad de Guadalajara¹, los ha llevado por una amplia comunicación con el personal administrativo del programa ante quienes han gestionado información y servicios diversos. En esta dimensión pueden apreciarse ahora calificaciones que puntea en bueno, siguiendo por excelente, sin dejar de reconocer que ahora aparece el regular y el malo en la atención del personal administrativo y la claridad de tiempos y acciones en los trámites. Sin intentar descargar la responsabilidad de dicha área operativa, cabe comentar que la alta demanda de los 494 estudiantes y 50 aspirantes recae en tan solo tres personas que realizan el trabajo administrativo. No obstante, desde la coordinación de carrera del programa se han desarrollado nuevos, mejores y más automatizados procesos para agilizar la atención y mejorar los tiempos de respuesta.

Ahora viene un momento crucial en la evaluación que se recibe de parte de los estudiantes, la del último módulo correspondiente al conocimiento sobre "Métodos de Investigación Social".

Este último momento en el plan de estudios implica de por sí, un reto en la formación del licenciado en trabajo social, que por formación disciplinar, está muy orientado a la intervención de tal forma que tanto sus estudios previos (a nivel técnico) como su práctica profesional cotidiana, lo llevan a pensar la

¹ La Universidad de Guadalajara cuenta en octubre de 2009 con 205 mil 507 alumnos, Cifras consolidadas a inicio de cursos del ciclo escolar 2008-2009.



realidad social y los problemas que en ella se presentan y buscar siempre y casi de inmediato, las forma de intervenir.

Esta peculiaridad en la formación profesional provoca que el estudiante de la licenciatura en este momento tenga que hacer un esfuerzo deliberado por cambiar su paradigma de acercamiento a la realidad frente a la cual no debe intervenir sino cuestionar, con el propósito de generar nuevo conocimiento, lo cual se ha demostrado cuesta mucho trabajo al estudiante, no obstante el propósito se cumple y el trabajo resultante de este módulo se convierte en la tesis que le da el pase a la titulación en cuanto concluye con el 100% de los créditos del programa.

En la dimensión tecno- metodológica se observa un cambio frente a la calificación de "empate" observada en el propedéutico y la mitad del proceso, ahora se nota claramente la preeminencia de las barras que califican como excelentes los ítems de esta dimensión sin dejar de notar que, nuevamente, el indicador correspondiente a la interacción con el asesor vuelve a ser castigado con calificación regular y mala en un 10% respectivamente. El 80 % restante se divide por partes iguales entre la calificación excelente y buena.

Nuevamente el elemento de la inmediatez en la respuesta del asesor hacia los comunicados del alumno es el determinante de la apreciación de la calidad del profesor. Se nota que el indicador de respuestas el mismo día y de 1 a 3 días, es altamente agradecido por el alumno dada la necesidad de retroalimentación contante en el proceso de investigación, así como es cruelmente castigada la demora de hasta 6 días en la respuesta del académico.

Una dimensión que cobra fundamental importancia para el logro del aprendizaje del alumno, lo constituye el diseño instruccional. En la evaluación se observa que desaparecen las apreciaciones que califican como regular o mala la metodología del modelo constructivista que se aplica en el programa, siendo motivo de satisfacción que el alumno califique con una incidencia repetidamente alta la excelencia en la congruencia de los ejercicios solicitados y la construcción del producto final así como la claridad de las instrucciones, el lenguaje apropiado, las lecturas adecuadas, las estrategias de estudio, pero sobre todo, el caso integrador que posibilita dar evidencia del desarrollo de la competencia para la investigación, la cual constituye un elemento fundamental del perfil de egreso del licenciado en trabajo social formado en la Universidad de Guadalajara.

La dimensión estudiante es significativa en este módulo porque transparenta las dificultades inherentes al objeto de estudio abordado y su creciente perfil académico que, para este momento, no se permite retrocesos y aumenta la auto exigencia. Es muy significativo que hasta este módulo se hace notar el desarrollo de la habilidad para la expresión escrita (nada raro si la competencia integral es la investigación), pero es muy valioso que el propio estudiante reconozca el salto cualitativo que ha dado en el desarrollo de esta valiosa herramienta en el perfil de todo profesional.



En la dimensión administrativa es digno reconocer que, para el final del proceso académico, la necesidad de realizar trámites se ha multiplicado en virtud de tener que sortear procesos relacionados con la inscripción y liberación del servicio social y los trámites del proceso de titulación que, como en toda institución, son múltiples y agudiza la urgencia del alumno por agilizar la fecha de su graduación.

Ante la situación anterior es digno reconocer que la evaluación de la calidad en cuanto a atención del personal administrativo, coordinación de carrera, orientación para el seguimiento de trámites, claridad y precisión en proceso y costos, mejoró notablemente hasta alcanzar calificación excelente en el 80% de los casos. Esto nos permite observar que hubo un impacto positivo en la implementación de nuevos sistemas de agilización administrativa, de la que se habló anteriormente.

Es por demás gratificante identificar que la dimensión administrativa no tuvo una sola calificación regular o mala, lo cual es importantísimo si se considera que todo el equipo académico y administrativo comparte responsabilidad y realiza las acciones y tareas necesarias para no obstaculizar el cumplimiento de la meta del alumno, es decir, la llegada exitosa a su titulación.

Conclusiones:

La calidad de un proceso educativo ha evolucionado cada vez a ser considerada de manera mas integral y dejar a un lado solo la tradicional "Evaluación de los Programas".

Esta calidad no puede ser integral si no contempla la participación del usuario fundamental que es el alumno, como lo marca la evaluación democrática.

Los procedimientos utilizados para percibir la calidad deben evolucionar para ir reduciendo el margen de "percepción incidental" por "madurez de la expresión", lo cual otorgará mayor objetividad.

El trabajo realizado permite afirmar que los elementos del entorno de un programa educativo no presencial: tiempos de respuesta del asesor, cordialidad y calidez en el trato, atención a situaciones colaterales al proceso educativo pero que afectan al alumno, procedimientos administrativos simples y expeditos y algunos mas, son condicionantes fundamentales de la calidad y de la percepción de ésta por los alumnos.

No es posible desconocer la importancia que tiene la dimensión afectiva en cualquier proceso educativo. Las estructuras cognitivas no están aisladas del afecto, por eso, la emoción no puede ser excluida de la enseñanza y del aprendizaje, fragmentando al ser humano en segmentos racionales e irracionales. Es posible afirmar que aspectos afectivos y cognitivos se desarrollan paralelamente y que los mecanismos de construcción implicados



en cada uno, son los mismos. Así como asimilamos las experiencias a los esquemas afectivos, estas también son asimiladas del mismo modo a las estructuras cognitivas siendo el conocimiento resultado de ambos procesos (Cardona, 2008).

La oportunidad de la retroalimentación y de las respuestas a los correos o mensajes es quizá una de las acciones afectivas más palpables y necesarias en la educación a distancia. Existe en el Programas reglamentación respecto a los tiempos con los que cuenta el asesor para dar respuesta a los correos de los estudiantes o para evaluar los productos parciales y finales. Sin embargo sin importar los tiempos reglamentados, el estudiante requiere prontitud en las respuestas del asesor.

Es claro que el estudiante considera la respuesta pronta del asesor como un elemento medular de la calidad, por tal, constituye uno de los puntos de mayor relevancia para calificar su desempeño en la asesoría y es determinante del grado de satisfacción del estudiante.

Un elemento de calida que siempre correrá a cargo del cuerpo de académico de un programa es la estructura técnico-metodológica y el diseño instruccional. La capacitación que en este sentido reciban los académicos será un capital cuyo dividendo se obtiene en la evaluación que refleje el grado de satisfacción del estudiante en la medida que éste reconozca que las competencias desarrolladas gracias al programa, le permiten afrontar con éxito los problemas de la práctica profesional.

Es fundamental trabajar en un cambio de “cultura organizacional” en esta tendencia que inicie por las altas autoridades para que se comprenda y entienda mejor el proceso educativo no presencial. Así mismo, la cultura de evaluación en un programa educativo implica un proceso, en el cual todos los actores deben estar involucrados.

En el caso del Programa de Nivelación, el éxito en la implementación de la evaluación por parte de los alumnos, fue que todos los docentes participaron en la elaboración de los cuestionarios de evaluación, en donde la academia propuso las dimensiones, categorías e indicadores y de ahí se partió en la construcción de los instrumentos. Sin embargo este proceso implicó romper resistencias y temores que tienen que ver con los aparentes riesgos de aceptación y prestigio que tienen los docentes y del manejo que se le dé a los resultados.

Por otra parte la autoevaluación de los estudiantes en cada módulo va en relación directa con la competencia esperada de los contenidos del curso, por lo tanto el estudiante no solo evalúa su desempeño sino que también reconoce la adquisición o no de la competencia y lo que es muy importante, reconoce la transformación de su práctica profesional.



Mientras los resultados de las evaluaciones permitan la toma de decisiones colegiadas con miras a la calidad educativa, la función de la evaluación, en este Programa de Nivelación, cumple uno de sus cometidos.

Bibliografía:

Briones, Guillermo. (2004) "*Evaluación de Programas Sociales*". México: Trillas.

Cardona Carmano Héctor Eduardo: *Consideraciones acerca de la educación virtual como comunidad de relaciones afectivo-valorativas*. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653). Número 10. localizada en <http://www.rieoei.org/deloslectores/2203Carmona.pdf> consultada 12 junio 2009. España.

Huffman, Dennis. (2003) "*Evaluación Educativa: Políticas, Acciones y Consecuencias*". México: Centro Interdisciplinario de Investigación y Servicio para el Medio Rural.

Lafourcade, Pedro. (2004) "*La Evaluación en Organizaciones Educativas Centradas en Logros*". México: Trillas.

Stufflebeam, Daniel. (2004) "*Evaluación Sistemática*". Argentina: Paidós.

Universidad de Cantabria (2008). *La participación de estudiantes en los Procesos de Garantía de Calidad*. Santander: Centro Estatal de Estudiantes de Medicina.

Universidad de Guadalajara. (2009), *Numeralia Institucional*. México, Universidad de Guadalajara.



BREVE CURRICULUM VITAE

Claudia Ávila González

Es egresada de la Universidad de Guadalajara. Estudió la Licenciatura y la Maestría en Trabajo Social y del Doctorado en Metodología de la Enseñanza. Ha llevado a cabo investigación sobre educación en sistemas no convencionales, desarrollo de competencias y sobre el uso de las nuevas tecnologías aplicadas al aprendizaje.

A partir del año 2003 es jefa del Departamento de Desarrollo Social de la Universidad de Guadalajara. Es representante del Cuerpo Académico “*Desarrollo Social y Educación*”. Miembro de la red de investigación sobre Desarrollo y trabajo de la región centro de occidente. Ha participado en diversos congresos nacionales e internacionales y es co autora de diversos libros que versan sobre el Desarrollo Social y la Educación.

Carmen Patricia de Aguinaga Vázquez

Profesora investigadora de la Universidad de Guadalajara, del Departamento de Desarrollo Social. Egresada de esta misma casa de la licenciatura en Trabajo social y Maestría en tecnologías para el aprendizaje por la Universidad de Tamaulipas, con diplomados en Orientación Familiar, Elaboración de medios para modalidad educativa abierta y a distancia y formador de formadores en modalidades no convencionales.

Cargos desempeñados dentro de la Universidad de Guadalajara vigentes:
Responsable del área de Tecnologías para el aprendizaje del Departamento de Desarrollo Social, Presidenta de la academia de Métodos de Investigación social, miembro del cuerpo académico Desarrollo Social y Educación. Miembro de la red de investigación sobre Desarrollo y trabajo de la región centro de occidente.

Jaime Raúl Parra Estrada

Médico Cirujano egresado de la Universidad de Guadalajara, Con Especialidad en Pediatría Médica y estudios de postgrado en Administración de Hospitales, Gestión de la Calidad, Planeación Estratégica, Administración por Procesos, Investigación en Servicios de Salud, Educación a Distancia, Asesoría y Tutoría, y Certificación Hospitalaria.

Profesor de Tiempo Completo Titular “C” del Departamento de Desarrollo Social del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.

Ha presentado trabajos científicos de su especialidad, Administración de Hospitales, Educación y Calidad. Titular del Diplomado “Administración de Hospitales Gestión de la Calidad” en el Instituto de Administración Pública de Jalisco y el Diplomado “Gestión de la Calidad para la Certificación Hospitalaria” del CUCS y el Hospital Civil Fray Antonio Alcalde, Titular de los Diplomados sobre Seguridad Integral del Paciente en las mismas instituciones, Auditor Interno ISO 9001-2000 y Evaluador de Certificación Hospitalaria.

Es integrante desde 2004 del Cuerpo Académico: “Desarrollo Social y Educación” en donde desarrolla la línea de generación del conocimiento: Salud y Trabajo Social.