
Cartel

Evaluación de Servicios de Educación Continua en TIC

Autores

José Luis Janitzio Medina Flores
Nubia Lizbeth Marina Fernández Grajales
Semiramis Zaldívar Granada

Institución

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC), Dirección de Docencia en Tecnologías de Información y Comunicación (DDTIC).

Eje temático

Otros tópicos de TIC en educación.

Resumen

Se presenta un cartel con una propuesta de modelo de evaluación de servicios de educación continua en TIC, así como mecanismos para su instrumentación, con el fin de contar con un proceso de evaluación válido, confiable, objetivo e imparcial, que permita determinar una problemática, estudiarla y explicarla, así como obtener juicios de valor que hagan posible los procesos de mejora continua, que soporten la toma de decisiones sobre la problemática detectada.

Palabras clave

Educación continua, evaluación e instructores.

Antecedentes

Desde 2012 la DDTIC inició una serie de trabajos para contar con un proceso de evaluación de la calidad de los servicios confiable, integral y participativo, que permita planificar y reorientar la práctica educativa, además de conocer “la eficiencia de los procesos, la relevancia de las actividades, la efectividad de los instructores y el impacto social de los programas. De igual forma” se necesita la “validación de los instrumentos de evaluación” (Bustamante Rojas, et. al., 2010, p. 19) confiables, consistentes y objetivos.

Durante el proyecto fue analizada la línea rectora 5 del Programa de trabajo para la UNAM 2011-2015: “Ampliar y diversificar la oferta educativa de la UNAM tanto en los programas de formación profesional, como en los campos de la educación continua, la actualización profesional y la capacitación para el trabajo, mediante el impulso y la consolidación de las modalidades en línea y a distancia” (Narro Robles, 2011, p. 30) También fue considerada la política institucional propuesta por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), sobre el impulso al diseño de criterios y estándares de calidad académica y evaluación del impacto en la educación continua, y los lineamientos y las estrategias para el fortalecimiento de la educación continua en la parte de evaluación:

- “Fomentar una cultura de la evaluación destinada a retroalimentar el quehacer académico, centrada en los procesos y no únicamente en los resultados.” (Bustamante Rojas, et. al., 2010, p. 60)

-
- “Diseñar la evaluación bajo los principios de validez, confiabilidad, objetividad e imparcialidad.
 - Organizar el proceso de evaluación, de acuerdo a metas y objetivos, precisando los aspectos a evaluar del programa.
 - Establecer mecanismos para obtener información de los participantes, instructores, empresas y gobierno, entre otros.
 - Diseñar los instrumentos para recolectar los datos (*i.e.*, cuestionarios, guías y entrevistas, entre otros)
 - Analizar y emitir recomendaciones de los resultados de la evaluación para favorecer la toma de decisiones del responsable a cargo de la educación continua”. (Bustamante Rojas, et. al., 2010, p. 46)

Objetivos

- Identificar los factores que definen la calidad de los servicios educativos ofrecidos.
- Implantar un sistema de control de calidad.
- Establecer políticas y mecanismos de supervisión.

Factores que definen la calidad en el servicio de educación continua en TIC

Relacionados con el instructor:

- Conocimientos didácticos, para verificar la calidad de su desempeño docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Conocimiento en la disciplina, para especificar los conocimientos, experiencia, habilidades y/o certificaciones que deben tener.
- Conocimientos en TIC, para su aprovechamiento durante la impartición de los cursos.
- Actitudes y valores, para identificar aquellos que deben estar presentes y contribuyen a la calidad de los cursos.

Relacionados con áreas complementarias:

- Procedimientos académico-administrativos, relacionados con la impartición de un curso que permitan se lleven a cabo en tiempo y forma.
- Atención a los participantes, para fomentar en los centros de extensión la calidad en el servicio, cumpliendo con los lineamientos establecidos.

Principales criterios que orientan la evaluación

Qué evaluar

- Conocimientos didácticos: dominio de la temática, congruencia de la evaluación, uso de recursos, motivación y participación, constancia y organización.
- Conocimiento en la disciplina: conocimientos, habilidades tecnológicas, perfil profesional, experiencia laboral y posibles certificaciones aplicables.
- Conocimiento en TICs y aplicación de estas a los cursos impartidos.
- Actitudes y valores: tolerancia, respeto, responsabilidad, honestidad, objetividad, colaboración y superación continua.
- Procedimientos académico-administrativos: alta y actualización de información del instructor, asistencia del instructor, entrega en tiempo y forma del formato de seguimiento académico, emisión y firma de contrato, emisión y recepción del pago, emisión y firma de constancias.

- Atención a los participantes: trato individual al participante y actitud de servicio.

Quién evalúa: participantes, áreas de Control Escolar, áreas de Informes y Relaciones y expertos en la temática.

Cuándo evaluar: antes, durante o al final del evento académico.

Cómo evaluar, mediante diversos instrumentos:

- Cuestionario de opinión, rúbrica de planeación y de prácticas, lista de cotejo, examen de conocimientos, cuestionario de clase modelo, guía de entrevista, cuestionario de evaluación de conocimientos en TIC, formato de control de alta y actualización de instructores, reporte de asistencia de instructores y formato de control integral de cursos, registro anecdótico y encuesta de satisfacción del participante.

Método

Fue diseñado un modelo de evaluación organizado en 4 fases: 1. Definición de rubros y criterios de evaluación; 2. Generación del sistema de evaluación; 3. Prueba del sistema de evaluación, y 4. Monitoreo y mejora del sistema de evaluación, como se muestra en la figura 1.

Se determinaron 6 líneas de trabajo: 1. Instructores, 2. Instalaciones, 3. Infraestructura, 4. Áreas de atención, 5. Estructura del curso y 6. Aprendizaje de los alumnos. Las dos últimas se desarrollarán en una segunda etapa.

Áreas involucradas

Dirección de Docencia en TIC; coordinadores de centros de extensión; responsables de control escolar y de informes y relaciones y personal académico.



FIGURA 1. Modelo de evaluación

Resultados y conclusiones

- El proyecto se encuentra en fase de desarrollo.
- Hasta el momento se cuenta con instrumentos de evaluación en línea, se están aplicando los cuestionario de opinión para cursos de 20 hrs, en fase piloto se tienen los Cuestionarios de opinión para cursos menores a 20 hrs. y se están generando los cuestionarios de opinión para diplomados, con el fin de evaluar los conocimientos didácticos, en la disciplina, en TIC, y actitudes y valores de los instructores, así como las áreas de atención, infraestructura e instalaciones.
- El reporte obtenido en 2014 indica que más del 90% de los instructores obtuvieron una calificación excelente.
- Otros instrumentos de control interno son: 1. Rúbrica de planeación y de prácticas; 2. Control de alta y actualización de instructores, y 3. Control integral de cursos.
- Durante 3 años han participado 26 personas, organizadas en equipos y durante más de 20 sesiones de trabajo.
- Generación y actualización de matrices de evaluación, planes de trabajo, reportes de avance, minutas de sesión, informes de líneas y documentos de trabajo almacenados en un repositorio electrónico conocido como Google Drive.

Referencias bibliográficas:

- Narro Robles, J. (2011). *Programa de trabajo para la UNAM 2011-2015*. México: UNAM.
- Bustamante Rojas, H., Fernández Lomelín A., Herrera Márquez A., Lagarda Muñoz L. y Vila Omaña M. (2010). *Lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la educación continua*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, Dirección de Medios Editoriales.