



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004**

Área Temática: Modelos de Organización y Articulación Académico-Administrativa
Ámbito: Institucional, Administrativo
Focalización: Certificación, Retos y Areas de Oportunidad
Título: Retos y Areas de Oportunidad de los Programas en Modalidad no Convencional. El Caso de la Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara.
Autor(es): Ávila González , Claudia;
Orozco Valerio, María de Jesús;
Vizcaíno, Antonio de Jesús.
Institución: Universidad de Guadalajara
Puesto: Profesores de Carrera
Palabras Clave

Retos, Áreas de Oportunidad, Programas no Convencionales, Certificación.

Resumen:

Las exigencias de globalización en educación superior, tienen que ver con procesos de certificación . La política de educación superior centrada en efectividad. Pertinencia incide tanto en la evaluación de calidad de programas de educación superior, como en efectividad en logro de metas y objetivos. En el nuevo contexto de cambio, las instituciones de educación superior van a ser evaluadas, a través de cuatro tipos de criterios de calidad:

- 1.insumos
- 2.producto/resultado
- 3.valor dinámico de los procesos
- 4.valor prospectivo

Para este trabajo, tratando de unificar criterios en la definición de calidad-contextual y pertinente para la evaluación y acreditación de instituciones de educación superior, podríamos establecer que:

"la calidad existe en una institución en la medida que sus recursos sean adecuados y apropiados y están dirigidos hacia el logro exitoso de resultados con relación a su misión y que los programas afectan positivamente e impactan significativamente transformando las personas afiliadas a la institución y su entorno; y que estos procesos son creados, llevados a cabo o modificados por los miembros de la institución, conforme a la identidad, misión, integridad y la cultura de valores de la institución".

La transición hacia la sociedad del conocimiento, las instituciones de educación superior deben convertirse en organizaciones de aprendizaje, redefinir su misión. Transformación que tiene que surgir desde adentro de las instituciones con apoyo de agencias acreditadoras, Estado y organizaciones internacionales que promueven el desarrollo regional.

Plan Desarrollo Institucional 2002-2010 UdeG, considera que la universidad tenga una visión estratégica de futuro, asegure calidad y excelencia de servicios, rinda cuentas, y opere con estándares mundiales en productos y forma de gestión. La Universidad en el año 2010, se ve con mayor número de programas acreditados, cumpliendo estándares internacionales de calidad, certificada la calidad de procesos de gestión institucional, académica y escolar.

El Plan Nacional de Educación 2001-2006, toma como referencia el programa educativo para definir la calidad de educación superior, sugiere como medidas para mejorar calidad, actualizar planes de estudio, flexibilización del curriculum, superación del personal, educación centrada en aprendizaje, promoción de valores, uso de nuevas tecnologías, tutorías, desarrollo de nuevos ambientes de aprendizaje con tecnologías.

En este contexto, programas como de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, que ofrece el Departamento de Desarrollo Social del CUCSH opera desde su apertura en 1993, en la modalidad abierta y a distancia. Recibió estudiantes independientes de Jalisco, posteriormente extendió la cobertura a otros estados de la República. El programa ha sido solicitado por países de Sudamérica y Europa .



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004**

Durante el año 2003, el programa de Nivelación se unió al esfuerzo de certificarse a través de ACCECISO, bajo criterios de los indicadores solicitados a su vez por ANUIES, COPAES y CIEES.

A partir de la necesidad de certificar el programa de Nivelación, se autoevaluó consiguiendo un diagnóstico bajo cuatro indicadores:

1) Insumos:

2) Proceso académico

3) Proceso Administrativo

4) Resultados encontrando fortalezas y debilidades, las cuales se enuncian junto con la propuesta de mejoramiento de la calidad.

Se concluye con retos y áreas de oportunidad de los programas no convencionales frente a la certificación.

TITULO:

Retos y áreas de oportunidad de los programas en modalidad no convencional. El Caso de la Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara.

AUTORES:

Mtra. Claudia Ávila González

Mtra. María de Jesús Orozco Valerio

Mtro. Antonio de Jesús Vizcaíno

OBJETIVO:

Identificar los retos y áreas de oportunidad de los programas en modalidad no convencional.

INTRODUCCIÓN:

Las exigencias que la globalización impone a las instituciones de educación superior en México y el mundo, son ampliamente conocidas y por tal nos enfocaremos a identificar las que tienen que ver con los procesos de certificación a los que están siendo sometidos los programas académicos de la Universidad de Guadalajara.

LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN-ACREDITACIÓN Y LA "NUEVA PERTINENCIA":



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"**
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

Durante la década de los años ochenta la política de educación superior en un gran número de países desarrollados, giró hacia medir la efectividad de las instituciones con relación a los programas de financiamiento por la crisis fiscal recurrente del Estado. Al finalizar la guerra fría y por la necesidad de elevar la capacidad competitiva de las naciones en los procesos de globalización de la economía mundial, se crea un nuevo contexto de reforma para la educación, en el cual se incorpora una nueva pertinencia a los procesos de evaluación-acreditación de las instituciones de educación superior. Esta nueva pertinencia surge de la nueva infraestructura organizacional de recursos humanos y de conocimiento y del resultado de los requerimientos de destrezas del trabajo de la posindustrialidad, así como de los procesos de globalización y de la sociedad del conocimiento emergente.

Esta pertinencia viene a incidir tanto en la evaluación de la calidad de los programas de las instituciones de educación superior como en su efectividad en el logro de sus metas y objetivos (el resultado de la educación superior con relación a su misión de acuerdo con la adecuación, productividad y eficiencia en el uso de sus recursos). Se incorporan también otros criterios para evaluar la calidad de las instituciones y determinar tanto la capacidad de transformación de los programas académicos como el valor incorporado añadido dinámico y prospectivo de los procesos educativos, con relación a la comunidad de educación superior involucrada en estos al igual que la contribución que estos aportan al bienestar y desarrollo de su entorno, y a la sociedad en general.

Esta pertinencia tiene dos dimensiones, la vinculación al capital de mercado que trae el nuevo valor económico y social del conocimiento a través de la cual las instituciones de educación superior desarrollan un nuevo rol protagónico en la sociedad emergente del conocimiento ampliando y fortaleciendo su capacidad de acción, es decir, destaca su compromiso con la búsqueda de soluciones a los problemas sociales y con la generación de conocimiento útil para el desarrollo de la sociedad, asumiendo la responsabilidad y reafirmando su compromiso en la formación de ciudadanos educados, con capacidad técnica, política y socio-cultural adecuadas a la nueva realidad cambiante de estos tiempos de transición y transformación de los distintos sectores de la colectividad.

Lo anterior sugiere que en el nuevo contexto de cambio, las instituciones de educación superior en términos de relevancia y efectividad van a tener que ser evaluadas, por lo menos, a través de cuatro tipos de criterios de calidad vinculados a la nueva pertinencia social de la sociedad emergente del conocimiento, en la cual la educación retoma un rol central y protagónico por su nuevo valor económico, social y cultural (CINDA, 1990;94) (Berquist, 1995) (Schön, 1995) (Aponte, 1996) con relación a su misión, metas y objetivos:

1 insumos o recursos disponibles (valor incorporado) - naturaleza y características de los estudiantes, docentes, finanzas, edificios, facilidades internas, vinculación con el exterior, etc. Al revisar la historia de los procesos de evaluación y acreditación, este fue el primer criterio que se utilizó para establecer la calidad de una institución. Entre las variables que se utilizan se pueden incluir la selección de los estudiantes (políticas de exclusión); credenciales y experiencia de los docentes y



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"**
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

administradores; número de estudiantes de postgrado; investigaciones, proyectos en procesos con fondos externos, publicaciones, etc.

2 producto/resultado (valor añadido) - naturaleza y alcance de los resultados obtenidos como características de los egresados en términos de éxito al conseguir empleo, salarios más altos, reconocimientos, número que continúa el

postgrado, número de investigaciones completadas, libros publicados, conferencias; tasas altas de retención y graduación. El criterio de resultados fue el segundo que se incorporó a la evaluación de la calidad de las instituciones de educación superior. A diferencia del criterio de insumo que estaba vinculado a la cultura tradicional de las universidades y la educación en general, el criterio de resultado está vinculado a la cultura profesional de las agencias de servicios orientados al usuario y la de las corporaciones basadas en la calidad del producto. Los nuevos enfoques gerenciales de control de "calidad total" en la educación incorporan esta visión para obtener mayores resultados. En términos de resultados, la calidad (Bougue & Sanders, 1992) se entiende como la forma de hacer las cosas de acuerdo con lo especificado en la misión y el logro de las metas y objetivos de la institución con relación a normas y estándares públicamente reconocidos y aceptados en los procesos de acreditación. En esta definición de calidad se establece la necesidad de respetar la diversidad de las misiones de las instituciones al igual que su historicidad y contexto social operacional.

3. valor dinámico de los procesos - formas y niveles apropiados de participación de los miembros de la comunidad de la institución como los docentes, estudiantes, empleados de administración y organismos rectores, incluyendo su participación en los procesos internos de evaluación-avaluación y aquellos para definir y establecer criterios de calidad. Este criterio se ha incorporado a los procesos de evaluación interna continua a través del "avalúo" buscando la efectividad y pertinencia de las instituciones como los de investigarse a sí misma para la toma de decisiones, estudio, entre otros, para lograr mayor calidad (Carnegie). El criterio de calidad basado en los procesos establece que lo más importante en la educación es el proceso mismo y no solamente los recursos o la evaluación de los resultados. Este proceso incluye también la participación en la toma de decisiones, la planificación, la innovación, la implantación de cursos de acción y la resolución de problemas asociados con la educación dentro de la institución y cómo ésta maneja su relación con el entorno exterior. Es decir, que la calidad de los procesos se define desde dentro y hacia afuera desde la institución y por los miembros de la comunidad los cuales van a tener una clara visión de la misión que los une en propósito, les da integridad y un sentido de compromiso con la institución.

4. valor prospectivo – que aporta la institución al crecimiento y desarrollo de todos los miembros de la comunidad en términos intelectuales, técnico-vocacionales, morales, sociales, físicos, emocionales y espirituales. Desarrollo de valor prospectivo de la institución a través del desarrollo de una comunidad de aprendizaje (Delors, 1996) en términos de pertinencia y responsabilidad social, se amplía cuando la misión institucional esta orientada hacia: a aprender a: saber, hacer, relacionarse y a ser en todos sus procesos educativos y organizacionales. Este criterio establece que la calidad de una institución reside en su capacidad para alterar, transformar y desarrollar significativamente y favorablemente la capacidad intelectual, afectiva,



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"**
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

técnica, ética y moral tanto de los estudiantes como de los docentes; independientemente de los niveles de competencia que trajeron cuando entraron a la institución. Este criterio unido al valor dinámico es el más reciente que se ha conceptualizado y su incorporación viene a complementar las limitaciones de las evaluaciones basadas en la calidad de los insumos y los logros obtenidos con estos. Las instituciones que en sus misiones tengan como prioridad crecer y desarrollarse en esta dirección van a reflejar niveles más altos de pertinencia económica, social y cultural en términos de efectividad con relación a los requerimientos de la sociedad emergente del conocimiento. Tanto los criterios de valor añadido como la participación en los procesos (valor dinámico y prospectivo) de las instituciones, son los más vinculados a la "nueva pertinencia y responsabilidad social" relacionada con el nuevo paradigma del conocimiento (Tagg & Barr, 1995), la organización del aprendizaje (Drucker, 1990) y el aprendizaje en la acción (Schön, 1995).

Para los propósitos de este trabajo, al tratar de unificar estos criterios en una definición de calidad-contextual y pertinente-(Aponte, 1996) (Berquist, 1995 y otros) (CINDA, 1990; 1994) para la evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior en el escenario tendencial de cambio, preliminarmente podríamos establecer que:

"la calidad existe en una institución en la medida que sus recursos sean adecuados y apropiados y están dirigidos hacia el logro exitoso de resultados con relación a su misión y que los programas afectan positivamente e impactan significativamente transformando las personas afiliadas a la institución y su entorno; y que estos procesos son creados, llevados a cabo o modificados por los miembros de la institución (estudiantes, docentes, administradores y otros relacionados con su relevancia, entorno y responsabilidad social), conforme a la identidad, misión, integridad y la cultura de valores de la institución".

Cuando las instituciones incorporan los cuatro criterios de calidad a sus programas, la institución se diversifica, desarrolla una autonomía responsable y aumenta su capacidad para servirle a la sociedad aumentando su pertinencia o relevancia.

Por lo tanto, la nueva pertinencia refleja el nuevo contexto en el cual se van a desarrollar las instituciones de educación superior al igual que los criterios para evaluar la calidad de sus programas. Contexto en donde la calidad está estrechamente vinculada a la pertinencia con relación a los cambios y necesidades de los distintos sectores de la sociedad. Coyuntura histórica en donde la transición hacia la sociedad del conocimiento y el desarrollo equitativo de la sociedad descansa en la pertinencia social de las instituciones que generen y utilicen conocimiento. Pertinencia que promueve un desarrollo autónomo y democrático de las instituciones la cual determina la calidad de las instituciones en términos del acceso a la participación que tengan los miembros de la institución en los procesos de aprendizaje, toma de decisiones, planificación, implantación y evaluación de su misión. Proceso en el cual la calidad de una institución y el acceso a esta de los distintos sectores de la sociedad son interdependientes. En este nuevo contexto del aprendizaje y el conocimiento, la calidad de una institución se eleva a nuevos niveles de desarrollo interno con la participación de los distintos sectores de la sociedad a



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004**

quien le sirve.

La capacidad de una institución para aprender, generar y aplicar conocimiento viene a constituir el recurso o forma de capital de mayor calidad y valor educativo para integrarse, desarrollarse y proyectarse con relación a su misión.

En la transición hacia la sociedad del conocimiento, las instituciones de educación superior en su transformación de entidades basadas en la enseñanza para convertirse en organizaciones del aprendizaje, van a tener que precisar sus funciones, cambiar su estructura y redefinir su misión para poder ser más pertinentes y efectivas debido a que el contexto está cambiando continuamente (por la transición y transformación) por lo cual hay que tener una visión clara y una misión definida de acuerdo con los condicionantes de la transición a través de una gerencia estratégica. Transformación que tiene que surgir desde adentro de las instituciones con el apoyo de las agencias acreditadoras, el estado y las organizaciones internacionales que promueven el desarrollo regional.

El Plan de Desarrollo Institucional 2002-2010, de la Universidad de Guadalajara, Puesta a Punto de la Red Universitaria, nos dice que "para hacer frente a los retos de las nuevas configuraciones sociales y del país y del mundo es necesario que la universidad cuente con una visión estratégica de su futuro, asegurar la calidad y excelencia de sus servicios, rendir cuentas de su actuación, y operar con estándares mundiales en sus productos y su forma de gestión.

Por tanto, la Universidad como otras organizaciones sociales contemporáneas, debe caracterizarse por una dirección estratégica y no solo operativa; debe identificar y controlar tanto su entorno como su interno; debe implementar la dirección descentralizada por procesos, más que por funciones; guiarse por resultados, más que por insumos; orientar las competencias, más que los activos; lograr la dirección de servicios más que de productos."¹

Este marco de actuación de la Universidad le permite visualizarse en el año 2010, como una Universidad con el mayor número de programas docentes acreditados en el país así como cumplir con estándares internacionales de calidad, que ha certificado la calidad de sus principales procesos de gestión institucional, académica y escolar.

Las políticas federales, en los últimos años, se han enfocado para la distribución de los recursos extraordinarios, en dos grandes rubros: mejora de la calidad y aseguramiento de la misma. Como indicadores básicos para medir la calidad, se utilizan la acreditación de los programas educativos y la certificación de los procesos administrativos, entre otros.

El Plan Nacional de Educación 2001-2006, toma como referencia al programa educativo para definir la calidad de la educación superior. Y sugiere como medidas para mejorar su calidad, aspectos como actualizar los planes y los programas de estudio, flexibilización del currículum, superación del personal académico, educación centrada en el aprendizaje, promoción de los valores, el uso de nuevas

¹ Puesta a Punto de la Red Universitaria, Plan de Desarrollo Institucional 2002-2010, pag. 5



**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004**

tecnologías de información y comunicación, las tutorías, el desarrollo de nuevos ambientes de aprendizaje asistidos con las nuevas tecnologías, etc.²

En el contexto antes señalado, existen programas que, de acuerdo con los planes institucionales de desarrollo y la demanda de pertinencia social, responden a las necesidades del contexto no solo local, sino nacional, tal es el caso del programa de Nivelación a Licenciatura en trabajo Social, que ofrece el Departamento de Desarrollo Social del CUCSH.

El Programa de Nivelación a Licenciatura en trabajo Social, opera desde su apertura en 1993, en la modalidad abierta y a distancia. Recibió en sus orígenes estudiantes independientes de Jalisco que, posteriormente difundieron entre sus compañeros de trabajo el programa, extendiéndose la demanda de trabajadores sociales de otros estados de la República. El programa ha tenido solicitud incluso de varios países de Sudamérica y Europa los que hasta el momento no se les ha podido atender por cuestión de incompatibilidad de planes de estudio y requisitos de escolaridad previa a la licenciatura que exige la Universidad de Guadalajara.

Durante el año 2003, el programa de Nivelación se unió al esfuerzo del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades por certificar su oferta educativa a través de la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, A. C. (ACCECISO), organismo que evalúa los programas académicos y su operación, con el fin de mejorar la calidad académica de las instituciones y sus planes y programas. ACCECISO reconoce públicamente que un programa cumple con determinados criterios, indicadores y parámetros de calidad en su estructura, organización, funcionamiento, insumos, procesos de enseñanza, servicios y en sus resultados. Significa también que el programa tiene pertinencia social.³

Los criterios que utiliza la Asociación responden a los indicadores solicitados a su vez por ANUIES, COPAES y CIEES.

Planteamiento del problema:

A partir de la necesidad de certificar el programa de Nivelación, se llevó a cabo un proceso de autoevaluación mismo que se organizó a partir de dos estrategias, una a corto y otra a mediano plazo.

A corto plazo se realizaron arduas jornadas de trabajo colegiado que permitieron revisar los indicadores que le permitieran recibir el calificativo de "Programa de Calidad", a mediano plazo se planeó la sistematización de la evaluación de los diferentes procesos que operan al interior del programa como son: tutorías, asesoría en modalidad no convencional, utilización de nuevos ambientes de aprendizaje respaldados en la utilización de nuevas tecnologías.

² Plan Nacional de Educación, 2001-2006: 190, 203-212

³ Criterios y Procedimientos para la evaluación y la acreditación, documento de ACCECISO, pag. 2

**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004**

Como en cualquier proceso de autoevaluación, el papel protagónico de los directivos y docentes nos permitió identificar las fortalezas del programa, sin embargo el papel determinante lo tuvieron los usuarios del programa; los estudiantes en su modalidad a distancia.

Gracias a la opinión de los estudiantes y su evaluación a los procesos que viven como alumnos de un programa no convencional, nos dimos cuenta de la necesidad de revisar el modelo de organización y la articulación académico-administrativa de la Nivelación. Los resultados no fueron gratos, pero realmente fueron los más importantes para determinar las áreas de oportunidad de la nivelación de frente a las exigencias de la certificación.

Diagnóstico del Programa:

Para efectos de este trabajo evaluaremos únicamente lo correspondiente a las dimensiones:

1) Insumos: consideraremos dentro de los insumos lo siguiente:

- a) Recursos Humanos: académicos y administrativos
- b) Infraestructura física
- c) Infraestructura tecnológica
- d) Materiales y suministros

2) Proceso académico: considerando como parte de este:

- a) Asesoría
- b) Tutoría
- c) Enseñanza-Aprendizaje
- d) Evaluación

3) Proceso Administrativo: tomando en cuenta:

- a) Selección
- b) Control escolar
- c) Trámites varios
- d) Titulación

4) Resultados:

- a) Índices de titulación
- b) Satisfacción del usuario
- c) Inserción laboral
- d) Impacto social

FORTALEZAS:

- Planta académica con amplia experiencia en operación de programas no convencionales, comprometida, con alto perfil académico y buen nivel de posicionamiento en el escalafón ocupacional.
- Programa con ocho años de antigüedad, con un prestigio ganado dentro de la Coordinación de Innovación para el aprendizaje a partir de su capacitación permanente y sus procesos de innovación.
- Plan de Estudios actualizado y con una permanente revisión de materiales didácticos.
- Trayectoria en la utilización de nuevas tecnologías y nuevos ambientes de aprendizaje.
- Estrecha coordinación con la Coordinación General de Sistemas para la Innovación del Aprendizaje y apoyo por parte de esta instancia.
- Proyecto curricular que asegura la eficiencia terminal.
- Programa reconocido a nivel nacional e internacional entre la comunidad de Trabajadores Sociales.
- Matrícula de 431 estudiantes.
- Alta satisfacción del usuario con respecto a los resultados académicos.
- 100 % de incorporación profesional del egresado.
- Reconocimiento laboral a los egresados del programa.
- Programa académico que satisface necesidades formativas del gremio nacional de Trabajadores Sociales.
- Equipo técnico suficiente en cantidad.
- Probada capacidad para la asesoría por parte del cuerpo académico.

DEBILIDADES:

- Personal administrativo insuficiente para la operación de los procesos.
- Carencia de normatividad acorde a los programas a distancia para los procesos administrativos, tanto como para el reconocimiento de las funciones del docente de programas no convencionales.

**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004**

- Insuficiencia cualitativa de equipo tecnológico tanto de uso académico como administrativo.
- Espacios físicos reducidos y adecuados para las funciones académicos-administrativos.
- Carencia de procedimientos precisos y pertinentes a las modalidades a distancia
- Lentitud en la tramitología institucional.
- Carencia de procedimientos precisos y pertinentes a las modalidades a distancia.
- Excesivas exigencias en procesos administrativos para la titulación.
- Poco sentido de colaboración con las necesidades especiales del programa por parte de las coordinaciones del Centro Universitario.
- Falta de apoyo presupuestal para acciones de capacitación y operación de programas a distancia.
- Rezago de estudiantes debido a la falta de seguimiento de las modalidades abiertas.
- Deficiente operación del programa de tutorías.
- Insatisfacción del usuario con respecto a los procesos administrativos.
- Sub utilización del apoyo que puede brindar la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje.

Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
“Retos y Expectativas de la Universidad”
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

PROPUESTA DE MODELO DE ARTICULACIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA:

DIMENSIONES	INDICADORES	ESTADO ACTUAL	PROPUESTA
INSUMO	Recursos Humanos	Académicos: Personal Calificado. Administrativos: Insuficiencia de personal	Incorporación de personal con perfiles de calidad iguales o superiores a la media existente en los académicos del Departamento, a través de la incorporación de Tiempos Completos por medio de PromeP. Mantener el autofinanciamiento de los programas no convencionales para poder cubrir las plazas administrativas por contrato.
	Infraestructura Física	Falta de Espacios para las funciones	Establecer aportaciones especiales a los estudiantes de Ciencias Sociales con el fin de crear un fondo para el financiamiento de la construcción del nuevo Centro Universitario.
	Infraestructura Tecnológica	Insuficiencia Cualitativa. Equipo suficiente en cantidad	Apoyar la actualización técnica del equipo de cómputo con el presupuesto destinado a los programas no convencionales del Centro Universitario
	Materiales y Suministros	Lentitud en tramitología . Falta de apoyo presupuestal para capacitación. Provisión retrasada de materiales.	Establecer mecanismos paralelos de requisición de apoyos materiales y financieros por parte de los Departamentos, que se empaten con los mecanismos de gestión de recursos para asegurar el cumplimiento en tiempo. Dar seguimiento a los programas de capacitación permanente del personal administrativo, mas en el sentido del compromiso institucional y la gestión de la calidad, que genere personal eficiente y comprometido con la calidad en la atención.
PROCESO ACADÉMICO	Asesoría	Cuerpo académico con probada capacidad para asesorar.	Mantener protocolos de investigación que permitan el monitoreo de la calidad en esta actividad, a través de la evaluación permanente, para conservar y elevar los estándares de calidad de la asesoría. Promover en los cuerpos

Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
“Retos y Expectativas de la Universidad”
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

			académicos la investigación que permita la sistematización y mejoramiento de su propia práctica docente.
	Tutoría	<p>Rezago académico de alumnos por falta de seguimiento.</p> <p>Deficiente operación del programa de tutorías.</p>	<p>Gestionar con recursos destinados a programas no convencionales, la adquisición de un servidor que atienda suficientemente la demanda de espacio virtual, que opere eficientemente durante todo el año civil, independientemente de los calendarios escolares y los tiempos de descanso institucional.</p> <p>Crear la conciencia del apoyo tutorial de los académicos para atender oportunamente a los estudiantes a distancia, manejándola como una prioridad que hay que atender.</p> <p>Implementar y evaluar permanentemente los programas de tutorías al interior de las instituciones, con reconocimiento formal, para garantizar efectividad y cumplimiento de esta acción educativa.</p>
	Enseñanza Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Programa con prestigio ante instancias universitarias. ◆ Incorporación de nuevas tecnologías y ambientes de aprendizaje. ◆ Gestión y coordinación estrecha con Innova. 	<p>Mantener como prioridad cotidiana la calidad en el servicio brindado.</p> <p>Actualización académico-administrativa permanente de todo el personal que asegure la innovación en ambos procesos y el mejoramiento continuo de las acciones pertinentes.</p> <p>Unificar criterios a nivel nacional para la operación y administración de los programas a distancia y no convencionales que permitan el intercambio y vinculación de estudiantes y profesores, así como mantener con la sana relación establecida con INNOVA de la Universidad de Guadalajara.</p>
	Evaluación	Programa permanente de actualización y	Impulsar el trabajo colegiado a través de cuerpos académicos y

Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
“Retos y Expectativas de la Universidad”
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

		evaluación del plan de estudios y materiales didácticos.	académicas para mantener actualizados y vigentes los planes y programas de estudios.
PROCESO ADMINISTRATIVO	Selección	<p>Carencia de Normatividad acorde a programas no convencionales.</p> <p>Ausencia de proceso de selección basado en capacidades de auto estudio.</p>	<p>Que los programas en modalidad no convencional participen activamente en la propuesta de las reformas a la normatividad universitaria.</p> <p>Implementar un proceso de selección que contemple las capacidades individuales hacia el auto estudio y la autorrealización personal.</p>
	Control Escolar	Carencia de procedimientos precisos y pertinentes a las modalidades a distancia.	Que las instancias responsables de Control Escolar consideren distintos modelos procedimentales para el manejo administrativo de los programas a distancia y otras modalidades alternativas.
	Trámites Varios	<p>Ineficiencia en la atención de necesidades diversas por instancias del propio Centro universitario.</p> <p>Sub utilización de los apoyos que otorga la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje.</p>	Dar a conocer al 100% del personal de las rectorías y coordinaciones d los centros universitarios, la existencia y modalidades de operación de los programas no convencionales que deben atender, para crear conjuntamente mecanismos óptimos de coordinación y eficientar los resultados.
	Titulación	Excesivas exigencias en procesos administrativos para la titulación.	Gestionar a través de la simplificación administrativa.
RESULTADOS	Índice De Titulación	Aseguramiento de eficiencia terminal.	Mantener la cualidad del diseño curricular que nos proporciona una ventaja competitiva.
	Satisfacción Del Usuario	Insatisfacción del usuario en los procesos administrativos.	Pugnar por la multifuncionalidad del personal administrativo que asegure una buena calidad en el trato, proceso y atención los usuarios.
	Inserción Laboral	100% de incorporación laboral del egresado.	Difundir la cualidad del diseño curricular de la Nivelación que sirva como ejemplo de otros programas a distancia que a la vez satisfaga las necesidades del entorno social y productivos.
	Impacto Social	Reconocimiento nacional e internacional del	Ampliar internacionalmente los alcances del programa a través de los mecanismos de

Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
“Retos y Expectativas de la Universidad”
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

		<p>programa por Trabajadores sociales.</p> <p>Programa que satisface necesidades formativas del gremio.</p> <p>Reconocimiento laboral a los egresados.</p>	<p>internacionalización institucional, con el fin de fortalecer la disciplina y consolidar el conocimientos científico dentro del área de las ciencias sociales.</p>
--	--	--	--

CONCLUSIONES:

Retos:

- ◆ Responder a las exigencias de los organismos acreditadores de la calidad, tanto académica como administrativa, sorteando los obstáculos presupuestales y las políticas institucionales de distribución del presupuesto.
- ◆ Generar recursos extraordinarios.
- ◆ Considerar seriamente la distribución del presupuesto para programas no convencionales.
- ◆ Crear un sistema de control escolar acorde a las modalidades alternativas en educación superior.
- ◆ Hacer visibles los programas a distancia entre las unidades de apoyo técnico, administrativo y académico de los centros Universitarios.
- ◆ Crear rutas críticas de tramitología que evite la duplicidad de recursos y esfuerzos entre todas las instancias de las que depende el estudiante.
- ◆ Internacionalización del programa.

Áreas de oportunidad

- ◆ Los programas no convencionales son una oportunidad de capacitación tanto para profesionistas como para la comunidad de bachilleres de la entidad.
- ◆ Los programas a distancia se constituyen en una opción educativa para asegurar la formación universitaria de la población.
- ◆ Participar en el diseño e implementación de la nueva normatividad que responda a las necesidades de los programas no convencionales redundando en su eficiencia y calidad.
- ◆ La vinculación y movilidad estudiantil y docente entre programas en modalidades no convencionales del país y el extranjero.
- ◆ Generar conocimiento disciplinar, enriquecido con la participación de estudiantes a distancia de otros países, que fortalezcan los modelos académicos institucionales y las áreas del conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS:

**Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional:
"Retos y Expectativas de la Universidad"**
Ejes: Desarrollo Universitario – Desarrollo de Actores y Participantes
Sede: Universidad Autónoma de Coahuila
Febrero 25-28, 2004

- Criterios y Procedimientos para la evaluación y la acreditación, documento de ACCECISO, 2003
- Plan Nacional de Educación, 2001-2006
- Puesta a Punto de la Red Universitaria, Plan de Desarrollo Institucional 2002-2010
- www.venezuelainnovadora.gov.ve
- Normatividad de la Universidad de Guadalajara.