



Calidad en educación superior: formación docente y currículo

DOI Importancia de la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia para asegurar la calidad del proceso educativo del Tecnológico Nacional de México, Campus CIIDET



RECIE
REVISTA CARIBEÑA DE
INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

ISSN (versión digital): 2960-771X
ISSN (versión impresa): 2960-7701

Este trabajo tiene licencia CC BY 4.0.

5^o CONGRESO CARIBEÑO DE
**INVESTIGACIÓN
EDUCATIVA**

Importancia de la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia para asegurar la calidad del proceso educativo del Tecnológico Nacional de México, Campus CIIDET

Importance of managing postgraduate subjects in person and remotely to ensure the quality of the educational process of the Tecnológico Nacional de México, CIIDET Campus

Joel Arroyo-Zamora¹

Sonia Amelia Sánchez-Carrillo²

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito destacar que la implementación de un sistema de gestión de la calidad promete establecer puntos de control en el proceso educativo. Con estos puntos de control, se busca asegurar que durante la realización del proceso se apliquen los controles necesarios para garantizar que, una vez concluido dicho proceso, se obtengan los resultados esperados. Para mantener la calidad del proceso educativo en un sistema de gestión de la calidad se establecen las variables, los puntos de control durante el proceso, los responsables de dicho control, las acciones a emprender en caso de una desviación, la temporalidad de las acciones, el seguimiento de

Abstract

The purpose of this work is to highlight that the implementation of a quality management system ensures that control points are established in the educational process, which seek to ensure that during its implementation the established controls are applied to guarantee that Once this process is completed, the expected results are obtained.

To guarantee the quality of the educational process in a quality management system, the variables are established, the control points during the process, those responsible for said control, the actions to be taken if a deviation occurs, the timing of the actions, their monitoring and the expected result.

¹ Tecnológico Nacional de México, Campus CIIDET. México, joel.az@ciidet.tecnm.mx, <https://orcid.org/0009-0006-6573-4728>

² Tecnológico Nacional de México, Campus Ocotlán. México, sonia.sc@ocotlan.tecnm.mx, <https://orcid.org/0009-0005-3862-805X>

las mismas y el resultado esperado. Para lograr el control, se define un procedimiento a seguir de manera puntual en el que se establecen los parámetros de control con el objeto de asegurar la calidad y mejora del proceso educativo.

Palabras clave: parámetros de control, proceso educativo, sistema de gestión de la calidad, variables de control.

To achieve control, a procedure is defined to be followed in a timely manner in which the control parameters are established to ensure the quality and improvement of the educational process.

Keywords: quality management system, educational process, control variables, control parameters.

1. Introducción

A través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad se pueden establecer las variables a controlar durante la realización del proceso educativo en el Tecnológico Nacional de México, campus Centro Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Técnica (CIIDET), así como lograr el control de las mismas a través de un seguimiento puntual por parte de los responsables en cada etapa del proceso.

Para llevar a cabo dicho control, se desarrolló un procedimiento relacionado con la gestión de las asignaturas de las materias de posgrado que se imparten de manera presencial y a distancia, en el cual se establecieron el propósito, alcance, políticas de operación, para el seguimiento, descripción de actividades, documentos de referencia, registros de control, glosario y anexos, así como el desarrollo del plan de calidad en el cual se establecen las etapas del proceso educativo, puntos de control, especificación del proceso, registros de calidad, el tratamiento al no cumplimiento de las especificaciones y responsables de llevar a cabo las acciones descritas en dicho plan.

La eficacia de cumplir con los indicadores establecidos para el proceso educativo estará en función del seguimiento, control y acciones que se lleven a cabo en la etapa correspondiente del proceso por parte de los responsables de este, a través de diversas acciones de mejora que se vayan estableciendo e implementando. (Hernández, 2006)

Objetivos

Objetivo general

Elaborar e implementar un procedimiento para la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia y un plan de calidad, para el proceso educativo del Tecnológico Nacional de México, campus CIIDET.

Objetivos específicos

1. Determinar las etapas, puntos de control, variables y responsables del proceso educativo.
2. Diseñar un procedimiento para la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia del proceso educativo.
3. Elaborar el plan de calidad para la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia del proceso educativo.
4. Implementar el procedimiento y el plan de calidad de la gestión de asignaturas de posgrado.
5. Dar seguimiento puntual a las etapas del procedimiento y del plan de calidad del proceso educativo.

2. Metodología

Una cultura de calidad requiere de un largo proceso que inicia con la conciencia de la necesidad de cambio y se desarrolla por medio de un proceso de educación continua. Es por eso por lo que «la calidad empieza con educación y termina con educación», frase de K. Ishikawa, quien sostiene que la calidad ha sido un factor fundamental en la evolución del hombre, ayudado con técnicas, herramientas y modelos que facilitan la estandarización y globalización de la época actual.

La certificación en un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 es una decisión estratégica, la cual debe considerar el contexto organizacional, las partes interesadas pertinentes, la gestión de los riesgos, y los procesos para definir las estrategias y acciones a seguir. (Moreno, Peris & González, 2001).

Para dirigir a la organización hacia la mejora de su desempeño, deberán considerarse los siete principios de la gestión de la calidad, descritos en la norma ISO 9001:2015, los cuales se describen a continuación y que son la base para dirigir y operar una organización de manera exitosa: (Norma ISO 9001:2015)

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas.
4. Enfoque a procesos.
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en la evidencia.
7. Gestión de relaciones.

La gestión de asignaturas de posgrado considera la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas en las actividades de comunicación y consulta, en el establecimiento del contexto organizacional, la identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento del control de las salidas no conformes durante la gestión de asignatura, con lo que se asegura la prevención de algún incumplimiento en el desarrollo de la misma, asegurándose la calidad y cumplimiento del proceso educativo.

La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. (Besterfield, 1995).

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a. La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos y/o los servicios o las actividades a desempeñar.
- b. Los resultados a alcanzar, la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.

- c. Las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación para el control de los procesos o sus salidas.
- d. Uso de la infraestructura adecuado para la operación de los procesos.
- e. Designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- f. Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del servicio.
- g. Implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- h. Implementación de actividades de liberación, posteriores a la entrega.

La metodología que se llevó a cabo para establecer el procedimiento y el plan de calidad que permita asegurar la calidad del proceso educativo en el CIIDET fue la siguiente:

1. Identificar las etapas del proceso de acuerdo con el alcance declarado.
2. Definir las variables a controlar en el proceso.
3. Definir responsables de identificar, controlar y dar seguimiento al incumplimiento de las salidas no conformes.
4. Establecer un diagrama de flujo del procedimiento para el control de las salidas no conformes.
5. Elaborar el procedimiento para la gestión de asignaturas de posgrado.
6. Elaborar el plan de calidad de la gestión de asignaturas de posgrado.
7. Dar a conocer a los involucrados el procedimiento y el plan de calidad.

En la definición de las etapas del proceso educativo se determinan todas las situaciones que de manera directa inciden en el desarrollo del proceso. Se definieron tres etapas:

1. Entrada: para la inscripción y reinscripción al programa educativo.
2. Proceso: para la gestión de asignaturas de manera presencial y a distancia.
3. Salida: para la aprobación de las materias cursadas durante el semestre.

Para cada etapa del proceso las variables y responsables de determinar los puntos y acciones a controlar durante el desarrollo se definieron de la siguiente manera:

1. Inscripción y reinscripción. Entrega completa de la documentación requerida por el Departamento de Servicios Escolares.
2. Gestión de cada asignatura de manera presencial y a distancia. Gestión de los contenidos temáticos del programa de estudios de cada asignatura por parte de los docentes.
3. Aprobación de las materias. Aprobación del total del plan de estudios durante el semestre. Responsables: el estudiante y el Departamento de Servicios Escolares.

La asignación de responsables permitirá que se lleven a cabo las acciones de control para evitar que no se cumpla con los indicadores establecidos.

Se diseñó un diagrama de flujo donde se establecieron las actividades a desarrollar, así como a los responsables de llevar a cabo cada una de las actividades y el seguimiento de estas para el cumplimiento.

De igual manera, se elaboró un procedimiento para la gestión de asignaturas de posgrado, en el cual se establecieron las políticas de operación y la descripción de cada una de las actividades a desarrollar por parte de los responsables, así como un formato para identificar, registrar y controlar las situaciones que durante el proceso pudieran no cumplir con las especificaciones de este.


Una vez que se elaboró el procedimiento, se elaboró el plan de calidad en el cual se establecieron las diferentes etapas de control del proceso educativo, así como las especificaciones de este, los puntos de control y responsables de llevarlas a cabo. Se dio a conocer a los involucrados en el proceso, el procedimiento para la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia y el plan de calidad para que fuera implementado en cada uno de los consejos académicos de los diferentes programas que oferta el CIIDET, y obtener de manera eficaz los resultados establecidos.

3. Resultados

Los resultados obtenidos para llevar a cabo la gestión de asignaturas de posgrado de manera presencial y a distancia del proceso educativo para los programas de estudio que se ofertan en el CIIDET fueron:

El **procedimiento de gestión de una asignatura de posgrado de manera presencial y a distancia**, el cual se declaró dentro del sistema de gestión de la calidad del CIIDET y en el que se establecieron los criterios para asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del servicio se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Dicho procedimiento se muestra a continuación:

	Nombre del documento:	CIIDET-AC-PO-002
	Procedimiento para la gestión de una asignatura de posgrado en la modalidad presencial, no presencial o mixta.	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	
	6.1, 7.1.3, 7.2, 8.1, 8.2.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 9.1	
	Fecha de autorización: 29 de octubre de 2020	Página 1 de 5

1. Propósito

Realizar el seguimiento académico y administrativo de un programa de asignatura impartido en la modalidad presencial, no presencial o mixta.

2. Alcance

Todos los programas de posgrado impartidos por el CIIDET en la modalidad presencial, no presencial o mixta mediada por computadora. Inicia con la designación de los docentes y finaliza con la evaluación de su desempeño y liberación de actividades.

3. Políticas de operación

- La planeación de actividades de una asignatura se realiza por los docentes que fueron designados para su impartición.
- El seguimiento académico lo realiza el Departamento de Posgrado y los coordinadores.
- El Departamento de Posgrado aplicará los lineamientos académicos y la normatividad correspondiente para solventar las contingencias que se presenten, con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento del programa.
- Cuando sea necesario, podrán participar docentes externos, en tal caso se deberá firmar el acuerdo de colaboración correspondiente.
- En programa presencial, no presencial o mixto, el Departamento de Posgrado, en colaboración con los responsables de la operación de la plataforma tecnológica, son los encargados de coordinar y operar el proceso de evaluación de la asignatura.

Figura 1
Diagrama del procedimiento

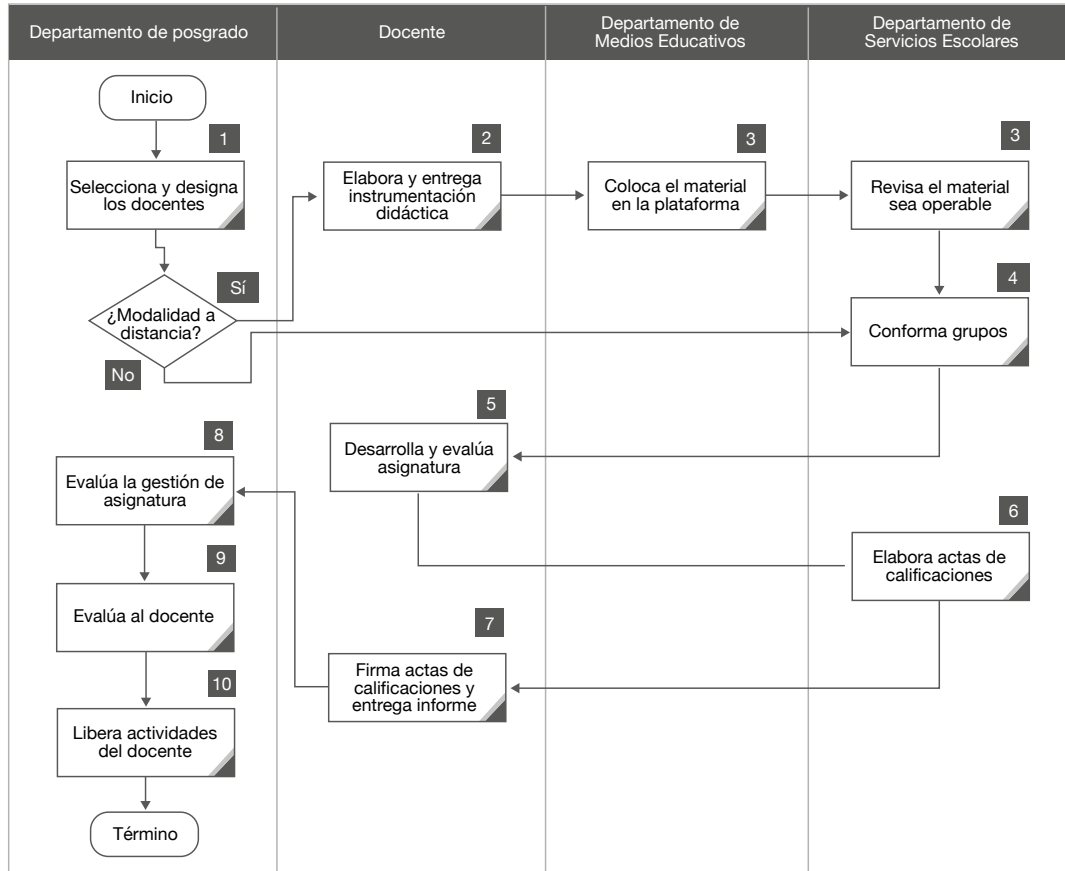


Tabla 1
Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Selección de docentes	1.1. Selecciona y elabora oficio de designación de los docentes que impartirán la asignatura con base a su perfil y las necesidades del programa, y le entrega el programa de la asignatura al docente designado.	Coordinador de programa
2. Planeación de la asignatura	2.1. Requisita el formato de planeación de la asignatura (CIIDET-AC-PO-002-02) y lo entrega al coordinador. 2.2. Elabora/actualiza los materiales de las asignaturas y, en caso de modalidad no presencial, digitaliza el material.	Docente

(Continuación)

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
3. Conformación de grupos	3.1 El coordinador conforma grupos según especificaciones del formato (CIIDET-AC-PO-002-01) .	Coordinador de programa
	3.2 El coordinador entrega al Departamento de Servicios Escolares el reporte de grupo conformado (CIIDET-AC-PO-002-01) .	
	3.3 El coordinador verifica que la asignatura esté operable, independiente si la asignatura es de forma presencial, no presencial o mixta.	
4. Desarrolla la asignatura	4.1 Aplica y da seguimiento a la planeación de la asignatura.	Docente
5. Evaluación docente	5.1 Envía el instrumento de evaluación docente a los alumnos (CIIDET-AC-PO-002-04) conforme al calendario interno del programa.	Coordinador de programa
	5.2 Procesa información y genera informe de resultados.	
	5.3 Con base en los resultados de la evaluación, entrega informe individual y retroalimenta a los docentes (CIIDET-AC-PO-002-06) .	
	5.4 El coordinador entrega el concentrado de evaluación docente al Departamento de Posgrado (CIIDET-AC-PO-002-07) .	
6. Elabora actas de calificaciones	6.1 Envía al docente correspondiente las actas de calificaciones al finalizar la asignatura para ser requisitadas por el docente.	Departamento de Servicios Escolares
	6.2 El docente valida las calificaciones con los alumnos para aclaraciones en un plazo máximo de tres días hábiles de haber concluido la asignatura.	
	6.3 Recibe de cada docente el acta de calificaciones debidamente firmada en un plazo máximo de cinco días hábiles.	
	6.4 Elabora la boleta de calificaciones y envía al alumno.	
	6.5 Entrega copia del acta de calificaciones al docente correspondiente.	
7. Entrega de informe final	7.1 Al finalizar la asignatura, elabora y entrega informe final (CIIDET-AC-PO-002-03 final) conforme al calendario interno del programa.	Docente
8. Cierre de asignatura	8.1 El coordinador analiza los informes parciales de los docentes; en caso de haber situaciones contingentes, da seguimiento a las mismas.	Coordinador
	8.2 Una vez concluida la asignatura en modalidad no presencial o mixta, el coordinador solicita a los responsables de la plataforma tecnológica el cierre del acceso a la asignatura.	
9. Libera actividades docentes	9.1 Una vez cubiertos todos los requisitos, extiende la liberación de actividades académicas semestrales (CIIDET-AC-PO-002-05)	Departamento de Posgrado

Tabla 2
Documentos de referencia

Documentos
Planes y programas de estudios de los programas de posgrado vigentes.
Programa de la asignatura correspondiente.
Lineamientos para la operación de estudios de posgrado en el SNIT.
Calendario escolar.
Calendario interno por programa.

4. Glosario

Modalidad no presencial:

Se refiere a aquellas asignaturas impartidas a distancia mediadas por computadora, accediendo a la plataforma tecnológica del CIIDET.

Modalidad presencial:

Se refiere a aquellas asignaturas impartidas con la presencia física del docente ante sus estudiantes.

Modalidad mixta:

Se refiere a aquellas asignaturas impartidas con la presencia física del docente en un porcentaje superior al 30 % ante sus estudiantes.

5. Anexos

A continuación, se muestra el plan de calidad del servicio educativo del CIIDET:



Nombre del documento:
Anexo 5. Plan de calidad.

CIIDET-CA-MC-001-05

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1

Página 10 de 11

Tabla 3
Proceso académico (período escolar)

Etapa	Puntos de control	Especificación	Documento	Registros de calidad	Tratamiento	Responsable
Entrada	Requisitos de inscripción	Entrega completa y oportuna de la documentación requerida por el Departamento de Servicios Escolares.	Procedimiento para la inscripción y reinscripción de estudiantes.	Los documentos indicados en el apartado correspondiente al formato contrato con el estudiante.	Identificación de contratos de estudiantes que no se encuentran firmados. Se les notifica que tienen un semestre como tiempo máximo para requisitar su firma.	Jefatura del Departamento de Servicios Escolares
		Entregar original del comprobante de pago.				
Proceso	Gestión de asignaturas presenciales	Gestión de los contenidos temáticos del programa de estudios de cada asignatura	Procedimiento para la gestión de una asignatura de posgrado en la modalidad presencial o a distancia.	Programa de la asignatura correspondiente Formato de informe parcial o final del semestre.	Cuando el docente no presente su informe parcial, se le notifica que dispone de 5 días hábiles para presentarlo, y aplica acciones remediales en su planificación del curso.	Jefatura del Departamento de Posgrado
	Gestión de asignaturas a distancia	Gestión de los contenidos temáticos del programa de estudios de cada asignatura.	Procedimiento para la gestión de una asignatura de posgrado en la modalidad presencial o a distancia.	Formato de informe parcial o final del semestre. Programa de la asignatura desarrollado y montado en la plataforma tecnológica.	Cuando el docente no presente su informe parcial, se le notifica que dispone de 5 días hábiles para presentarlos y aplica acciones remediales en su planificación del curso. Cuando la asignatura no esté montada en la plataforma, se le solicitará al docente la carpeta digital para subirla en la plataforma.	Jefatura del Departamento de Posgrado

(Continuación)

Etapa	Puntos de control	Especificación	Documento	Registros de calidad	Tratamiento	Responsable
Salida	Aprobación de las materias en el semestre	Aprobación del total de créditos del plan de estudios durante el semestre.	Disposiciones para la operación de estudios de posgrado en el TecNM.	Copia certificada del acta de calificaciones.	Entrega de constancia de calificaciones. Se entrega al estudiante 5 días hábiles antes de la reinscripción o término del programa de posgrado.	Jefatura del Departamento de Servicios Escolares

En el plan de calidad se muestran las etapas, puntos de control, especificaciones, documentos normativos, registros de calidad, tratamiento de las salidas no conformes y el responsable de atender cada etapa del proceso. El seguimiento puntual permitirá identificar algún incumplimiento a las especificaciones y deberá ser registrado y controlado para llevar a cabo las acciones pertinentes y evitar que, una vez concluido dicho proceso, no se cumpla con las especificaciones del mismo.

4. Discusión y conclusiones

La implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 es una herramienta muy valiosa ya que se definen los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades de una organización. Logrando la estandarización de los diferentes instrumentos y registros que darán como resultado lograr los objetivos y metas institucionales. (Jiménez, 2005).

El seguimiento y control del proceso a través de identificar, registrar y controlar las salidas no conformes, asegura el cumplimiento y la calidad del mismo el cual se verá reflejado en los resultados. El diseño e implementación del procedimiento para el control de las salidas no conformes es un documento de gran importancia en el cual los involucrados dentro del proceso educativo conocen las actividades que tienen que llevar a cabo durante la realización del mismo y pueden corregir, en el momento oportuno, alguna desviación que se pudiera presentar y aplicar las acciones remediales pertinentes asegurando que los resultados finales vayan alineados con los objetivos y metas institucionales.

5. Referencias bibliográficas

Besterfield, D. (1995). *Control de calidad*, Prentice Hall.

Hernández, A. (2006). La acreditación y certificación en las instituciones de Educación Superior. Hacia la conformación de circuitos académicos de calidad. ¿Exclusión o integración? *Revista del Centro de Investigación*. 7, 51-61.

<http://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/recein/article/view/240/462>

ISO 9000: (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y vocabulario*, IMNC.

ISO 9001: (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad: Requisitos*, IMNC.

ISO 9004:(2018). *Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la mejora del desempeño*, IMNC.

Jiménez, A.R. (2005). *ISO 9000:2000, estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. Limusa

Moreno. M., Peris. F., & González. T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*, Prentice Hall.