



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE PEDAGOGÍA

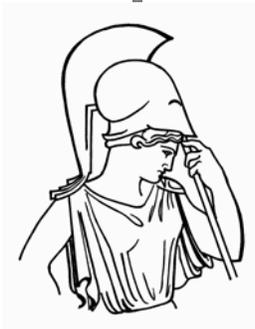
Actividades Académico-pedagógicas en un Centro de
Capacitación en Cómputo. Análisis del proceso que se
lleva a cabo en el Programa de Actualización y la
propuesta de un cuestionario de evaluación final

INFORME ACADÉMICO POR
ACTIVIDAD PROFESIONAL QUE
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

P R E S E N T A :

CHÁVEZ TOVAR BEATRIZ ADRIANA

ASESORA: MTRA. ANA MARÍA DEL PILAR MARTÍNEZ HERNÁNDEZ



México 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

*A Jehová, por el privilegio de ser tu hija,
por permitirme alcanzar esta meta,
pero sobre todo por cada una de las muestras
de amor, como son las personas que he conocido
y están en mi corazón ...*

Te amo mi Dios

*A mi familia por estar conmigo en todo momento,
A mis padres por sus muestras de amor, respaldo,
confianza, entrega, ejemplo y sabiduría.
A Marco por su apoyo y comprensión, por ser un
hermano tan especial y amado.
A Claudia, Marco, Paulina y Josué por su calidez
familiar ...*

*Gloria, este trabajo esta dedicado
especialmente a ti, con todo mi amor,
gracias por tu sabio e insuperable apoyo.*

*A ti Paty, por tu legado de amor incondicional
y entrega, por cada momento vivido, por cada risa,
por tu muestra de valor, por la promesa de volvernos a ver ...*

Hermana te extraño mucho.

*A cada persona que me ha acompañado en este
andar, por su tiempo, apoyo, consejos, compañía,
por animarme: Esteban, Martha, Octavio, David
Alejandro, Paola, Damián, Nouhoun ...*

Gracias por quererme tanto.

Agradezco a los miembros del sínodo, su interés y sugerencias a este informe académico, y muy especialmente al Dr. Álvaro Sánchez González, quien con muestras de auténtica calidad humana y profesionalismo, sustentan el porqué la Universidad Nacional Autónoma de México, es nuestra máxima casa de estudios y cuenta con reconocimiento a nivel mundial.

Finalmente y con mucho cariño agradezco a la Coordinadora de la Carrera de Pedagogía Mtra. Pilar Hernández, por aceptar ser mi asesora y dedicarme su tiempo, por cada sonrisa y muestra de comprensión y empatía, quien con su apoyo y guía me acompañó para concretar este trabajo de titulación.

INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO INSTITUCIONAL	
1.1 Antecedentes de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (DGSCA) en la UNAM.	3
1.2 La DGSCA en la actualidad.....	8
1.3 La Dirección de Cómputo para la Docencia.	11
1.4 El Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica.	20
1.5 El Proceso del programa de cursos de actualización (cursos de calendario).	27
1.5.1 Temarios	27
1.5.2 Departamento de Control Escolar	28
1.5.3 Instructor	37
1.5.4 Departamento de Infraestructura	39
1.5.5 Departamento de Informes y Relaciones	39
1.5.6 Servicios Generales	41
1.5.7 Biblioteca	41
1.5.8 Caja.....	42
II. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA	
2.1 Ubicación física de la actividad profesional.	43
2.2 Primera etapa. Departamento de Control Escolar	44
2.3 Segunda etapa. Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica.	47
2.3.1 Academias.....	47
2.3.2 Cuestionarios de Evaluación.....	50
2.3.3 Formación didáctica.	56
2.3.4 Capacitación a distancia	61
2.3.5. Actividades complementarias	66
2.4 Tercera etapa. Coordinación de Vinculación Académica.	75

2.5 Cuarta etapa. Departamento de Control Escolar.....	75
2.6 Descripción de la elaboración del cuestionario final de evaluación en forma piloto.....	79
2.6.1 Observación del proceso.	84
2.6.2 Actividad de inducción.	86
2.6.3 Fases de la Planificación.	88
2.6.4 Análisis de los resultados.....	91
2.6.5 Conformación del instrumento.	96
2.6.6 Resultados de muestreo.	97
III. VALORACIÓN CRÍTICA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	98
FUENTES CONSULTADAS	107
ANEXOS	<i>i</i>

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene la finalidad de documentar mi experiencia académica en la Dirección de Cómputo para la Docencia de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico de la Universidad Nacional Autónoma de México. La oportunidad de ser académica de la máxima casa de estudios motivó la decisión de dejar constancia descriptiva y reflexiva sobre la labor pedagógica desempeñada desde 1996, inicialmente realizando mi servicio social, en el Departamento de Control Escolar del edificio principal de la DGSCA, y después como académica en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, hasta 2004; para posteriormente ser responsable de los cursos que se imparten en el anexo de la DGSCA, ubicado frente a la Escuela de Trabajo Social y, finalmente, en el mismo departamento en el edificio principal.

El trabajo está dividido en tres capítulos, en el primero describo los orígenes de la DGSCA, desde sus antecedentes, hasta su situación actual, en el mismo capítulo doy a conocer cada una de las Direcciones que conforman a la DGSCA, para posteriormente dar a conocer de forma detallada la Dirección de Docencia, sus objetivos, funciones y programas; así como los departamentos en los que me desempeñé, en especial el de Desarrollo Curricular y Didáctica que fue en el cual llevé a cabo la mayoría de las actividades académicas (por el tiempo de permanecí en el); al final del capítulo realizo una descripción muy detallada del programa de actualización (cursos calendarizados y difundidos para lograr su apertura, ya que el número de inscripciones determinan su apertura o cancelación), indicando mi participación y experiencia en cada una de las actividades que conforman todo el proceso, ya que las últimas actividades que desempeñé estaban dirigidas a este programa.

En el segundo capítulo presento cada una de las actividades que desarrollé durante los años que laboré en esa Dirección General, describo los programas en los que participé, las responsabilidades que asumí y sobre todo las actividades de capacitación, seguimiento, supervisión y diseño de instrumentos de evaluación, en este mismo capítulo, desgloso las acciones que se llevaron a cabo para organizar y poner en marcha el programa de evaluación, doy a conocer las acciones de inducción, capacitación, diseño y elaboración de un nuevo cuestionario final de evaluación, así como medios alternativos de seguimiento y evaluación del programa de cursos de calendario, sobre todo de la población que este programa podría atender.

Finalmente, en el tercer capítulo, realizo un balance de las actividades desempeñadas y en especial del cuestionario final; hago mención de los obstáculos que se presentaron, y las propuestas que no se pudieron concretar, en donde también menciono una serie de recomendaciones producto de las experiencias durante las entrevistas realizadas en el programa de evaluación, a las actividades cotidianas y los diversos retos a los que me enfrenté durante la puesta en marcha de programas tan enriquecedores como fueron SEPACómputo, Competencias Laborales, la validación técnica y didáctica de la planta docente, seguimiento de diplomados, congresos; pero sobre todo a la atención a instituciones y público en general, en donde se tiene contacto con la información fina y valiosa de las demandas de capacitación, así como de las fortalezas y debilidades.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

Los avances tecnológicos se llevan a cabo de una forma vertiginosa, aunado a esto, la mayoría de las actividades de la vida cotidiana de la sociedad moderna en los sectores públicos y privados tienen que ver con el progreso en el cómputo y las telecomunicaciones; los centros de enseñanza e investigación no son la excepción.

1.1 Antecedentes de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (DGSCA) en la Universidad Nacional Autónoma de México.

La humanidad se ha visto modificada por la computación; inicialmente sólo unos cuantos sabían lo que eran esos enormes aparatos, actualmente millones de personas de diferentes áreas, hacen uso de una computadora personal. La computación es un campo que ha transformado procesos de producción, formas de transmitir conocimiento, herramientas que actualmente utilizan los ingenieros, los artistas, los contadores. Los servicios que utilizamos actualmente no se conciben sin una computadora; incluso se ha introducido un nuevo vocabulario, en donde "RAM", "ROM", "gigabytes" ya forman parte de nuestra vida cotidiana y modifican nuestro idioma, en fin es innegable que la computación ha transformado nuestra forma de hablar, actuar, ver y comunicarnos.

Fue en 1958 cuando llegó a México la primer máquina denominada "IBM-650" que realizaba 200 operaciones por segundo, en ese momento dio inicio la época del cómputo electrónico en Latinoamérica¹. A principios de los años 50, un grupo de universitarios encabezados por Nabor Carrillo quien era responsable de la Comisión Impulsora y Coordinadora de la Investigación Científica (CICIC), al resolver problemas del campo de las matemáticas aplicadas, invertían varios meses para realizar cálculos. Nabor Carrillo tuvo la oportunidad de ir a los Estados Unidos a asesorar a un grupo de personas que realizaban cálculos más complejos y el tiempo de respuesta era menor, esto sorprendió a quien posteriormente fue asignado rector de la máxima casa de estudios, quien ya teniendo el nombramiento, rentó la máquina IBM-650 con la finalidad de acercarse a lo que en ese momento se denominaba "cerebros electrónicos" y nombró a Sergio

¹ Fernández F, Rafael. y Margarita Ontiveros (1998). "Notas para una historia del cómputo en México", en *RV Revista de Vinculación Empresa-Educación Superior*. México, Año II, Edición Especial, p. 5.

Beltrán como primer Director del Centro de Cálculo Electrónico (CCE), quien desde 1955 dirigía el Departamento de Cálculo Electrónico en Ciencias.

El Centro de Cálculo Electrónico estaba a cargo de la Coordinación de la Investigación Científica y fue en esa época cuando fueron creados el treinta por ciento de los Institutos de la UNAM; es decir, el impulso dado en ese momento tiene como resultado lo que hoy en día existe en la Universidad en cuanto a investigación. Durante tres años la IBM-650 era la única máquina que existía en el país; inicialmente este acontecimiento pasó inadvertido, pero poco a poco se le dio difusión así que las personas se acercaban y conocían sus bondades; por ejemplo a nivel gobierno se realizó:

- El programa lineal para mezclas de gasolina.
- El diseño de tuberías.
- Inventarios.
- Realizó modelos de optimización.
- Diseños de transformadores, entre otros.

En el ámbito universitario se realizaron:

- Cálculos.
- Integración de órbitas de protones.
- Análisis sísmico.
- Simulaciones.
- Análisis de lenguas.
- Bioestadística, entre otros.

Algunos de los trabajos se realizaron en colaboración con Institutos y Facultades, en esa época el veinticinco por ciento del tiempo podía utilizarse para ofrecer proyectos externos a la Universidad, algunos clientes eran la empresa IEM y el Instituto de la Vivienda. Posteriormente, el IMSS adquirió la segunda, tercera y cuarta máquinas del país, posteriormente hizo lo propio la Comisión Federal de Electricidad. En 1962 la Dirección General de Servicios Escolares de la UNAM, ya contaba con un

Departamento Central de Máquinas que proporcionaba servicios de estadísticas escolares, elaboración de actas, boletas y demás actividades administrativas.

Fue en 1965, que se instaló la primera computadora en la Secretaría General Auxiliar, este equipo atendía las demandas administrativas de los sistemas de control escolar. En 1967 nació la Dirección General de Sistematización de Datos, cubriendo las siguientes necesidades:

- Dar servicio de cálculo masivo a institutos y centros de investigación.
- Proporcionar respaldo adecuado en la enseñanza de materias que requerían ejercicios de cálculo numérico o simbólico.
- La creación, actualización y consulta de grandes volúmenes de datos no sólo desde el punto de vista científico, sino también desde el punto de vista técnico y administrativo.
- La creación de una Red Universitaria de Teleproceso que permitía a cualquier dependencia tener directamente en sus oficinas la información o el cálculo que se deseara.

Finalmente, a principios de 1968, se instala el equipo Burroughs B-6500, en el cual los universitarios ya tenían oportunidad de programar con lenguajes de alto nivel, se consiguieron becas para que varios estudiantes tuvieran la oportunidad de estudiar y capacitarse en el CEE, de esta forma se dio oportunidad a jóvenes entusiastas que más tarde darían frutos importantes, se organizó un laboratorio de electrónica y mantenimiento del equipo antes mencionado. El movimiento estudiantil del 68 frenó el crecimiento de estos proyectos y el rector Javier Barrios Sierra dejó la rectoría de la UNAM cuando Ciudad Universitaria fue tomada por el ejército y entonces fue necesario apagar los equipos.

En 1970 se fusionó el Centro de Cálculo Electrónico y la Dirección General de Sistematización de Datos (creada en 1967), que en ese tiempo pasaba por diversos problemas de organización, además de la resistencia presentada por la comunidad de matemáticos que habían evitado esta fusión en intentos anteriores, la intención en ese momento fue crear un centro de matemáticas aplicadas para desarrollar líneas de investigación en estadística, análisis numéricos y, por supuesto, en computación.

Posteriormente se creó el CIMASS (Centro de Investigación en Matemáticas Aplicadas, Servicios y Sistemas), en donde se formó también un laboratorio de cibernética, el cual posteriormente se convirtió en el laboratorio de electrónica.

Cuando Guillermo Soberón llegó a la Rectoría de la UNAM en 1973, la computación en la Universidad contó con nuevos ímpetus y eso repercutió en el CIMASS; se propuso la separación de éste en dos centros uno de investigación y otro de servicios, debido a que por una parte se diseñaban nuevos sistemas de nómina y controles escolares y por otra parte la demanda de más de cinco mil estudiantes e investigadores, que desarrollaban teorías, cálculos, estadística, probabilidad, modelos de desarrollo urbano, diseño y construcción de computadoras.

Fue así como en 1985 se creó la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (DGSCA), siendo su Director Manuel Álvarez Álvarez, quien recuerda que cuando fue estudiante no se podía concebir una tesis en cómputo, ya que “no había nada de nada”², es decir a principios de los sesentas no existía una carrera de cómputo, ni asesores que pudieran apoyarle; también recuerda que uno de los programas que desarrolló fue el de Concordias lingüísticas.

El segundo director de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico fue Renato Iturriaga, quien fue uno de los primeros estudiantes del CCE, y cuando se encontraba estudiando su doctorado en el extranjero, fue invitado a dirigir el CCE, y tomó posesión del cargo en 1987. Renato Iturriaga recuerda cuando llegó el equipo G-20, el cual presentaba muchos problemas y duraba días sin funcionar y no pasaba nada, dos años después si a la máquina le pasaba algo durante cinco minutos las protestas de los institutos eran tremendas, esto nos da cuenta del avance que tuvo la computación en la UNAM, por lo que nueve años más tarde la demanda cambió totalmente ya que la mayoría de las instituciones contaban con sus propias computadoras.

Los inicios de la capacitación en cómputo tienen lugar en la Facultad de Ciencias, a cargo de Renato Iturriaga y Manuel Álvarez Álvarez, estos cursos fueron Laboratorio de Computación I y II, así como Programación I y II, en esos momentos se tenía como principal objetivo la capacitación y la organización de actividades que se hicieron alrededor de la instalación de una máquina, es decir, la meta era extender el conocimiento de las computadoras, así se creó el Centro Móvil de Cálculo

² *Ibidem*, p. 7.

Electrónico (CEMOCE), que tenía como finalidad salir del Distrito Federal para impartir cursos que motivaran el interés por la computación y, posteriormente, continuar brindando servicios y asesorías a diversos centros.

Desde entonces la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, preocupada desde sus inicios por poner a la vanguardia a la UNAM, en ese compromiso ha buscado incorporar a la actividad docente la tecnología, brindando así el acceso a las telecomunicaciones e intentando hacer realidad el concepto del cómputo para la educación.

A continuación citaré la Guía de la Universidad elaborada en 1991, en donde se hace mención de las actividades encomendadas a la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, resaltando lo relativo a la capacitación, tema de mi informe:

“El auge que han alcanzado las ciencias de la computación y el manejo de esta tecnología en todos los ámbitos educativos, de la investigación y de la administración, no podía ser soslayado por la universidad, por lo que desde 1981 creó el antecedente inmediato de la ahora llamada DGSCA.

Esta dependencia es la responsable de instalar los sistemas de cómputo en las dependencias y vigilar su adecuada operación.

Contribuye así mismo, en el desarrollo de planes y programas que la institución ha establecido para la actualización y superación académica de la comunidad en el campo de la computación.

Colateralmente, la Dirección proporciona orientación a las dependencias tanto en la adquisición y mantenimiento de equipos de cómputo, como para su mejor aprovechamiento.

De igual manera fomenta la comunicación entre las dependencias de la UNAM y otras instituciones, en materia de computación. Esta dependencia ofrece servicios de asesoría y capacitación a todos los niveles para los miembros de la comunidad universitaria y para el público en general.

La Dirección está ubicada en el circuito exterior, frente a la Facultad de Contaduría y Administración".³

1.2 La DGSCA en la actualidad.

Esta Dirección General ofrece varios servicios con la finalidad de brindar a toda la población acceso a la cultura informática y de esta forma coadyuvar a cubrir esta necesidad cada vez más imperiosa, la DGSCA se ha dado a la tarea de ofrecer capacitación en cómputo en varias modalidades presencial, a distancia y semipresencial, ya que la actual demanda obliga a impulsar e instrumentar programas adecuados a necesidades muy específicas.

Para poder dar cumplimiento a tal demanda la DGSCA tiene objetivos definidos que le permiten llevar a cabo las labores que le fueron encomendadas

Los objetivos de la DGSCA⁴ son:

- Promover el enlace de la sociedad con instituciones externas para establecer convenios que promuevan los servicios informáticos que se brindan.
- Apoyar el desarrollo de la investigación por medio de diferentes instrumentos de cómputo, especialmente en lo relacionado con la optimización a través del supercómputo.
- Dar soporte y mantenimiento a la infraestructura de telecomunicaciones de la UNAM, así como impulsar su desarrollo.
- Brindar servicios de cómputo y desarrollo de sistemas.
- Difundir la cultura informática mediante actividades docentes, tanto en el campus universitario como en los centros de extensión.
- Facilitar el uso de la computación como una herramienta de apoyo a la docencia.

³ Universidad Nacional Autónoma de México. *Guía de la Universidad*. México, UNAM. Secretaría Administrativa, 1991.

⁴ <http://www.dgsc.unam.mx/organización.html> [Consulta:29/01/2007].

A continuación menciono algunas de las actividades que se realizan en la DGSCA:⁵

- Desarrollar y orientar planes y programas que la UNAM establece para la incorporación de recursos humanos (alumnos, docentes, investigadores) al campo de la computación, así como la promoción de intercambios en el área del cómputo con instituciones nacionales y extranjeras.
- Establecer y desarrollar sistemas de cómputo en diferentes dependencias, dar seguimiento y vigilar su aprovechamiento.
- Brindar a las dependencias, apoyo y políticas en la compra de equipos, así como su mantenimiento y aprovechamiento.
- Garantizar la infraestructura de una red de telecomunicaciones.

Para cumplir con sus objetivos, la DGSCA está constituida por cuatro direcciones, las cuales le permiten contar con una organización flexible que responde a los rápidos cambios en la tecnología, así como a la innovación de los servicios y nuevos productos, permitiendo que los usuarios realicen actividades que enriquezcan su labor cotidiana.

A partir de su creación en 1985 la DGSCA quedó integrada a la Secretaría General de la UNAM y actualmente sus cuatro Direcciones son:

- Dirección de Sistemas.
- Dirección de Cómputo para la Investigación.
- Dirección de Telecomunicaciones Digitales.
- **Dirección de Cómputo para la Docencia** (en la cual me desempeñé).

⁵ *Idem.*

A continuación describiré a grandes rasgos las primeras tres direcciones y posteriormente la Dirección de Cómputo para la Docencia.

Dirección de Sistemas⁶

La tecnología debe proporcionar eficiencia en las organizaciones para lo cual automatiza algunos procesos e implementa herramientas que les permitan utilizar datos en forma estratégica, ya que actualmente se busca un servicio más rápido a menor costo.

La Dirección de Sistemas se da a la tarea de analizar e integrar sistemas que brinden un servicio rápido y oportuno, también brinda asesoría para solucionar problemas, propone y administra convenios de adquisiciones.

Los servicios que brinda son: sistemas de información, asesorías sobre ingeniería de software, auditoría de sistemas de información y de centros de cómputo, sistemas de respuesta vocal interactiva e innovación en ingeniería de software.

Han establecido estándares para certificación ISO 9000 en ingeniería de software.

Dirección de Cómputo para la Investigación⁷

Esta Dirección proporciona las nuevas tecnologías para ofrecer mejores servicios, como el apoyo al cómputo de alto rendimiento para las diferentes áreas de investigación, tanto en la UNAM como en otras instituciones. También ofrece alternativas y mecanismos para optimizar los recursos de la supercomputadora.

Apoya a los usuarios en la representación gráfica de resultados de investigaciones, fortalece la automatización de algunos servicios como los bibliotecarios, así mismo desarrolla aplicaciones en laboratorios de enseñanza – aprendizaje asistido por computadora.

⁶ <http://sistemas.dgsca.unam.mx/subdireccion.htm> [Consulta:29/01/2007].

⁷ <http://www.dci.dgsca.unam.mx/home2.html> [Consulta:29/01/2007].

Cuenta con los siguientes departamentos:

- Seguridad. En donde se desarrollan herramientas de seguridad, por medio de este departamento se realizan intercambios de información sobre la protección y se evitan posibles ataques.
- Visualización. Asesora a la comunidad científica para analizar y representar datos en forma de imágenes. Actualmente por medio de la sala Ixtli, que cuenta con un sistema de realidad virtual inmersiva, con capacidades únicas en el país, permite visualizar y simular objetos complejos e imágenes en tercera dimensión.
- Supercómputo. Administra la supercomputadora y da soporte al cómputo de alto rendimiento en investigaciones, con cómputo vectorial y paralelo.

Dirección de Telecomunicaciones Digitales⁸

La UNAM fue pionera en Internet, tanto en conectividad como en servicios, actualmente da servicios institucionales de voz, datos y videoconferencia a través de la DGSCA, además brinda uno de los principales accesos a Internet, todo esto es posible gracias a la Red Integral de Telecomunicaciones, es por este medio que contamos con enlaces nacionales e internacionales.

Esta Dirección es la responsable de la creación de la infraestructura de telecomunicaciones y da soporte para que otras áreas se desarrollen.

1.3 La Dirección de Cómputo para la Docencia.

Dado que en esta Dirección fue donde desarrollé mi actividad profesional haré hincapié en las actividades que en ésta se desarrollan para, posteriormente, describir de forma detallada el proceso que se lleva a cabo para la impartición de los cursos de calendario.

El cómputo ya es parte de nuestra vida cotidiana y su rápido desarrollo demanda la formación de recursos humanos, esta Dirección se da a la tarea de capacitar y actualizar a toda la población que solicite sus servicios con la finalidad de utilizar adecuadamente los recursos informáticos y optimicen así sus actividades.

⁸ <http://www.dgsca.unam.mx/dtd/index.html> [Consulta: 29/01/07]

La Universidad Nacional Autónoma de México contribuye día a día al progreso de nuestro país a través de sus funciones sustantivas de investigación, docencia y difusión de la cultura. En este sentido, con el fin de cumplir cabalmente sus objetivos, nuestra máxima casa de estudios ha depositado en la DGSCA la responsabilidad de compartir, explorar, innovar y transmitir las reglas y preceptos que constituyen la base de promover y desarrollar el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones entre la sociedad.⁹

La capacitación y la difusión del cómputo forman parte de las labores que se desarrollan en esta Dirección, para cumplir con este compromiso se generan actividades que implican la formación de recursos humanos capaces de afrontar los retos tecnológicos, así como innovar en nuevas estrategias de enseñanza. La labor pedagógica que desarrollé siempre estuvo enfocada a estas actividades, como haré notar durante este capítulo.

Por lo anterior la Dirección de Docencia cumple con los siguientes objetivos:¹⁰

- Ofrecer capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones tanto en modalidad presencial como a distancia, a la comunidad universitaria y los diferentes sectores de la sociedad.
- Investigar, probar, promover y apoyar el uso de nuevas tecnologías de la información en las labores académicas, de investigación y difusión de la cultura en la UNAM.
- Formar recursos humanos calificados en las áreas del cómputo, telecomunicaciones y educación a distancia que apoyen las actividades sustantivas de la UNAM.

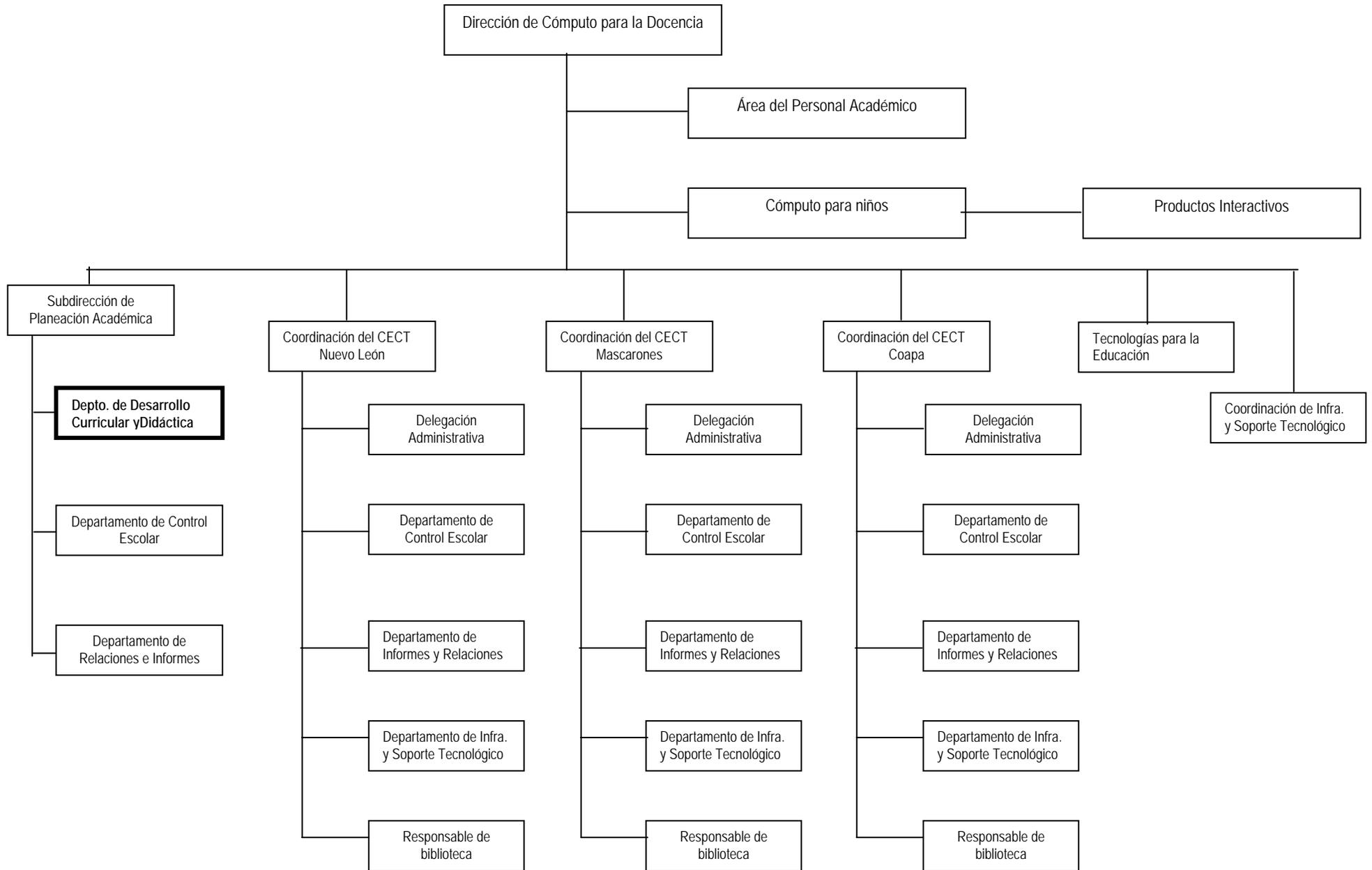
A continuación presento el organigrama de 2003,¹¹ que se encontraba vigente en el momento que realicé la actividad profesional que informaré, distinguiendo el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica en el cual me encontraba adscrita.

⁹ Pisanty Baruch, Alejandro. (Director), *Carta del día de Maestro a instructores*. Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. 15 de Mayo de 2006.

¹⁰ Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Manual de procedimientos*. México, UNAM, DGSCA, 2003.

¹¹ *Idem*.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE CÓMPUTO ACADÉMICO
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE CÓMPUTO PARA LA DOCENCIA
 Año 2003



A continuación mencionaré las actividades que realizaba la Subdirección de Planeación Académica, ya que de ésta dependía directamente el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica al que pertenecí durante la actividad profesional:

- Organizar, coordinar y dirigir las actividades académico-administrativas de las áreas que integran la Dirección de Cómputo para la Docencia.
- Apoyar los desarrollos en cómputo y tecnología informática, que actualmente demanda la comunidad, garantizando un desarrollo armónico en la implantación de nuevas tecnologías.
- Coordinar y supervisar las actividades académico-administrativas de los diferentes Centros de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones de la DGSCA para su funcionamiento similar.
- Interactuar con las demás Direcciones de área de la DGSCA para el establecimiento de programas de capacitación, formación y actualización integrales.
- Definir las líneas de acción para el diseño de programas específicos de capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones dirigidos a la comunidad universitaria.
- Gestionar y definir las líneas de acción para diseñar y llevar a cabo programas de capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones dirigidos a las necesidades e intereses de instituciones públicas y privadas.
- Gestionar y definir las líneas de acción para el diseño de programas de capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones en la modalidad a distancia, dirigidos tanto a la comunidad universitaria como a instituciones públicas y privadas, a través del programa SEPACómputo (ver página 61).
- Definir en colaboración con el responsable, las estrategias de mercadotecnia a aplicar para promover los servicios educacionales de la DGSCA.
- Establecer los mecanismos que coadyuven a mejorar la calidad, oportunidad y diversidad de los cursos de capacitación en cómputo y telecomunicaciones.
- Establecer en colaboración con la Subdirección de Planeación Académica y los coordinadores de los Centros de Extensión, las políticas de servicio asociadas a los

programas de capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones, brindados por las dependencias a los diferentes sectores de la sociedad.

- Establecer, con la colaboración de los Subdirectores, Coordinadores y Jefes de Departamento, los procedimientos, normas y estándares operativos que se apliquen a los mismos, con el propósito de ofrecer servicios de calidad.
- Establecer en colaboración con la Subdirección de Planeación y Administración, la normatividad asociada a los programas de capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones, con relación a políticas de descuento.
- Definir las condiciones bajo las cuales se llevarán a cabo los programas institucionales de capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones para la realización de los convenios de colaboración.
- Elaborar el tabulador de honorarios de instructores, de acuerdo con los diferentes tipos de cursos y presentarlo ante el Consejo Asesor de la DGSCA para su autorización.
- Establecer, con la autorización de la Dirección General, las cuotas de los diferentes servicios que brinda, así como su presentación ante el Consejo Asesor para su autorización.
- Analizar las necesidades y el presupuesto del programa anual de actualización y reemplazo de equipo de cómputo y recursos didácticos para presentarlo y obtener la asignación del recurso económico autorizado por el Director General que permita dotar de lo necesario para su funcionamiento a las aulas, áreas y Centros de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones que integran la Dirección de Cómputo para la Docencia.
- Analizar las necesidades y el presupuesto del programa anual de actualización de software de equipo de cómputo para presentarlo y obtener la asignación del recurso económico autorizado por el Director General que permita dotar de los programas necesarios para los cursos y manejo de oficinas de la Dirección de Cómputo para la Docencia.
- Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con los movimientos del personal académico de la DGSCA, con base en el Estatuto del Personal Académico de la UNAM.
- Analizar, autorizar y gestionar los movimientos de personal académico de la Dirección de Cómputo para la Docencia ante el Director General, con base en evaluaciones académicas periódicas.

- Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la participación de estudiantes universitarios en el programa de becas de la DGSCA con base en los requisitos de ingreso, permanencia y egreso descritos en el Reglamento Interno de Becas y su dictamen por el Subcomité de Becas de la DGSCA.
- Definir, seleccionar y administrar, en colaboración con las diferentes áreas de apoyo, los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la Dirección de Cómputo para la Docencia.
- Participar en conjunción con la Dirección General, la Subdirección de Planeación y Administración y los otros Directores de área, en la fijación de políticas generales de planeación y desarrollo, así como en la asignación de recursos requeridos para la Dirección de Cómputo para la Docencia.
- Formular planes a corto, mediano y largo plazo de las actividades de la Dirección de Cómputo para la Docencia¹²

Cabe señalar que en el año 2003 la Dirección de Docencia contaba con tres Centros de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones, y que en Ciudad Universitaria se impartían cursos en el edificio principal de la DGSCA y en el edificio del IIMAS (Instituto de Investigaciones Matemáticas Aplicadas a Sistemas) en la entonces Dirección de Cómputo para la Administración Académica (DCAA), es decir que en realidad eran cinco las instancias ubicadas en zonas estratégicas para atender las necesidades de la población:

1. Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, en Ciudad Universitaria, frente a la Facultad de Contaduría y Administración.
2. Dirección de Cómputo para la Administración Académica, en Ciudad Universitaria, frente a la Facultad de Química.
3. Centro de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones Nuevo León, ubicado en Av. Nuevo León 167, Col. Condesa.

¹² *Idem.*

4. Centro de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones Mascarones, en Av. Ribera de San Cosme 71, Col. Santa María la Ribera.
5. Centro de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones Coapa, en Calzada del Hueso 757, Col. Rinconada Coapa.

Posteriormente se inauguraron tres centros más:

- CEM Polanco, en Taine 246, Col Polanco.
- Centro San Agustín, en República del Salvador 70, Col. Centro.
- Palacio de la Autonomía, en Licenciado Verdad 2, Col. Centro.

Es importante tomar en cuenta las necesidades específicas de aprendizaje en cómputo y telecomunicaciones, ya que nuestra población está formada por estudiantes, docentes, trabajadores, niños, etc. que solicitan servicios desde muy básicos hasta altamente especializados, por lo que la DGSCA se ha dado a la tarea de ofrecer capacitación en cómputo en las siguientes modalidades: ¹³

- Presencial. Cursos que se imparten en aulas equipadas y en donde instructores de gran experiencia académica realizan actividades teórico-prácticas, siguiendo el temario que tiene el propósito de complementar el desarrollo profesional del participante.
- Semipresencial. Esta modalidad ofrece cursos de distintos niveles de dificultad y una gran variedad de temas, este programa de formación continua atiende a personas que no pueden asistir a un aula en los horarios establecidos, pero que tienen la inquietud de iniciar o continuar sus conocimientos en el área del cómputo.
- "SEPACómputo" es el programa de capacitación que permite adquirir el conocimiento por medio de videos, prácticas y texto; y que también cuenta con asesoría en línea.
- A distancia. Este programa está dirigido a personas que disponen de tiempo de estudio en su casa o trabajo, los participantes tienen acceso a los cursos en Internet y cuentan con un asesor que los apoya y fomenta el aprendizaje, también tienen contacto por medio de foros de discusión, se apoyan en una agenda de trabajo, notas, ejemplos, lecturas y hacen uso de correos electrónicos.

¹³ <http://entren.dgsca.unam.mx/> [Consulta:29/01/2007].

Como se describirá posteriormente tuve la oportunidad de apoyar en la conformación de cursos de cada una de las modalidades, así como de participar como asistente en los cursos para posteriormente desempeñarme como instructora y asesora.

La Dirección de Cómputo para la Docencia ha puesto en marcha los siguientes programas para atender las necesidades de la población, las cuales son detectadas por los diferentes centros de extensión:¹⁴

Diplomados

Actualmente en el mercado se solicitan conocimientos muy específicos, la DGSCA apoya a profesionistas que buscan una especialización en áreas como Publicaciones Electrónicas, Comercio Electrónico, Informática aplicada al Periodismo, Administración de Proyectos de Software, Telecomunicación, Multimedia, Software Libre, Sistemas de Información, Contenidos Didácticos en Línea, por mencionar algunos.

Líneas de Especialización

Este programa también especializa a las personas en alguna área del cómputo, pero no está dirigido a personas con nivel profesional, son menos horas y está dirigido a personas con nivel técnico, algunas líneas son: Capacitación para el trabajo en la oficina, Bases de Datos, Páginas Web, Multimedia, Mantenimiento preventivo y correctivo, Técnicas de Programación, Desarrollo de Sitios Web, entre otras.

Cursos para empresas e Instituciones

Ya que los procesos en las áreas laborales actualmente requieren del uso de la computadora, la DGSCA apoya a Instituciones públicas y privadas para incorporar a su equipo de trabajo las nuevas tecnologías y de esta forma obtener los resultados deseados, de acuerdo con sus necesidades específicas.

¹⁴ Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Catálogo de Cursos, Servicios Educativos y de Capacitación en Cómputo y Telecomunicaciones*. México, UNAM, DGSCA, 2003.

Capacitación para el Trabajo

La población requiere del uso de la computadora para poder incorporarse al mercado de trabajo, la Dirección de Cómputo para la Docencia brinda este servicio al poner al alcance de toda la población cursos y módulos que integran habilidades para la administración de la información, la edición, etc.

Actualización para el Personal Docente

La UNAM, comprometida con la calidad del personal docente, ha confiado a la DGSCA el programa de Actualización y Superación de los instructores de nivel bachillerato.

Educación a Distancia

Internet es una herramienta que brinda grandes posibilidades para el proceso enseñanza – aprendizaje, ya que la investigación, el intercambio de información y experiencias, fortalecen el aprovechamiento de los participantes, la Dirección de Docencia ha puesto a disposición de la comunidad la capacitación en los recursos que permiten esta gran red de comunicación.

Cursos de Actualización

El cómputo es un área muy extensa por eso esta Dirección ha dividido este gran campo en diversas áreas de especialización: Introducción a la Computación, Sistemas Operativos, Software Libre, Diseño Editorial y Gráfico, Bases de Datos, Sistema de Información, Lenguajes de Programación, Diseño Asistido por Computadora, Multimedia, Telecomunicaciones, Seguridad en Cómputo, Visualización Científica y de Graficación, Cómputo Numérico e Intensivo y Matemáticas Aplicadas.

Estas áreas son las encargadas de actualizar los contenidos sobre la tecnología informática, para poder ofrecer una rica gama de cursos, atendiendo las necesidades de toda la población.

Cómputo para Niños

La DGSCA también atiende a escolares desde el nivel preescolar hasta secundaria, poniendo a su alcance la computadora como una herramienta que permita potenciar sus habilidades.

A continuación describiré los objetivos y actividades del Departamento de Desarrollo Curricular en donde situaré la experiencia académica.

1.4 Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica.

La actividad profesional que describiré en este informe se llevó a cabo durante mi permanencia en este Departamento de mayo de 1997 a junio de 2002, la oportunidad de pertenecer a esta área me permitió una visión muy completa de lo que es la capacitación en cómputo, lo anterior fue posible por medio de un grupo de trabajo conformado inicialmente (mayo de 1997) por la jefa del departamento y una persona más, las tres éramos pedagogas y nos dimos a la tarea de identificar las actividades que nos conducirían a alcanzar los objetivos asignados a este departamento y que a continuación doy a conocer:¹⁵

- Coordinar la creación, actualización y rediseño de cursos, talleres, líneas de especialización, diplomados en colaboración con los trabajos de las academias de cómputo. Cada academia estaba constituida por personas expertas en alguna área del cómputo, como se explica de forma más detallada en la página cuarenta y siete. El número de integrantes variaba en cada academia, pero estaban integradas por un coordinador, un cuerpo académico conformado generalmente por tres personas con una amplia experiencia, las cuales sancionaban los productos resultantes del trabajo de los miembros activos que eran los integrantes de la academia con quienes se trabajaba de forma más cercana.
- Desarrollar diferentes estrategias e instrumentos que permitan dar seguimiento, evaluar y mejorar la impartición de los diversos cursos dirigidos a la capacitación, formación y actualización; organizados por la Dirección de Cómputo para la Docencia. Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, se actualizaron los cuestionarios que se aplicaban hasta este momento (ver página 50), homologando los instrumentos que se ocupan en los centros de extensión e innovando medios que permitieran un óptimo seguimiento y atención de los servicios que se brindan, tal fue el caso de los diplomados y líneas de especialización en donde por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación (ver página 24) se diseñaron seis elementos que permitían detectar información sobresaliente: bitácora del seguidor, reporte del instructor, guía de observación, cuestionario intermedio, cuestionario final y reporte final por curso.

¹⁵ Universidad Nacional Autónoma de México, Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica de la Dirección de Cómputo para la Docencia de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Documento oficial*. UNAM, DGSCA, Dirección de Cómputo para la Docencia. 2003.

- Evaluar los diversos procesos formativos llevados a cabo a través de cursos, diplomados, líneas de especialización y las demás actividades académicas, lo que ayudará a estructurar e identificar diferentes metodologías dirigidas a definir una didáctica del área de cómputo. Con referencia a este objetivo daré a conocer mi percepción en la parte de valoración crítica de la actividad profesional de este informe de actividades.

Debido a las actividades que se realizaban en el Departamento, posteriormente se incorporaron cuatro pedagogas más, quienes ingresaron para realizar su servicio social y de acuerdo a su desempeño posteriormente se incorporaron como becarias de la DGSCA; al asignar responsabilidades a cada integrante del equipo de trabajo, se tomaba en cuenta tanto la experiencia como la personalidad y el interés por alguna área del cómputo con la finalidad de trabajar en forma óptima con alguna o algunas de las veinte academias, ya que cada una de estas era medular para realizar varias de las actividades que se desarrollaron en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica y que a continuación describo:¹⁶

- Promover y coordinar las actividades de las academias de cómputo y crear nuevos actos académicos para cubrir las necesidades de capacitación y actualización de los participantes de estos cursos. Estas actividades se presentan de forma detallada en la página cuarenta y nueve, en donde doy cuenta de los talleres de actualización a instructores los cuales se realizaban con la finalidad de capacitar a instructores que requerían reforzar solo algunos aspectos referentes al curso que tenían el interés en impartir, también se llevaron a cabo estrategias de difusión para que los instructores conocieran las actividades que realizaban otras academias, se organizaron seminarios dirigidos a los instructores con una amplia variedad de temas.
- Establecer y supervisar el cumplimiento de los lineamientos técnicos y didácticos para la organización e implementación de líneas de especialización y diplomados. Que como ya se explicó se elaboraron medios para el seguimiento y evaluación de estos eventos académicos.
- Diseñar e impartir cursos de formación y actualización de instructores dirigidos a enfatizar aspectos didácticos para mejorar la impartición de los cursos. Por medio de los cursos de

¹⁶ Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Manual de procedimientos*. Junio de 2003.

formación y actualización de instructores, así como talleres de actualización, seminarios y pláticas informativas se atendió a esta necesidad tan importante en el área didáctica.

- Establecer mecanismos de evaluación acordes al desarrollo académico de la Dirección. Durante mi permanencia en este departamento se elaboraron instrumentos de evaluación que permitieron la obtención de datos de los eventos formativos de la Dirección de Cómputo para la Docencia algunos de los cuales se describen a partir de la página 50.
- Realizar investigación hemerográfica, bibliográfica y electrónica, sobre los problemas en la enseñanza del cómputo, así como los retos curriculares y didácticos que esto representa. Esta actividad fue desempeñada por una becaria que clasificaba y actualizaba un catálogo del acervo con el que contaba el departamento y daba a conocer las nuevas adquisiciones de la biblioteca del edificio principal de la DGSCA. De la misma forma todo el personal del departamento investigábamos sobre diversos temas como: selección de instructores, metodología en la enseñanza del cómputo, evaluación de cursos, evaluación de instructores, autoevaluación de instructores, seguimiento de instructores, entre otros.
- Diseñar y elaborar los instrumentos necesarios para el apoyo en los proyectos que se generen. La Subdirección de Planeación Académica apoyó en la logística y organización de varios eventos como congresos, seminarios, aniversarios, eventos de difusión entre otros y el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, elaboró instrumentos diseñados para la obtención de información valiosa para los organizadores.
- Difundir a través de documentos, los avances en docencia e investigación informática en la enseñanza del cómputo.
- Diseñar y elaborar materiales didácticos que favorezcan el proceso enseñanza-aprendizaje en los diferentes cursos que imparte ésta Dirección. Por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación de elaboraron una serie de materiales lúdicos para la difusión de los cursos básico con mayor demanda, así como la elaboración del material "Técnicas grupales aplicadas a la enseñanza del Cómputo" como apoyo a los instructores para trabajar los contenidos temáticos con la ayuda de diversas técnicas didácticas.
- Coordinar las academias, así como en el programa de formación de recursos humanos que establezca la Subdirección de Planeación Académica.

- Colaborar en el proyecto de evaluación, reconocimiento y fortalecimiento que las academias realizan a los instructores. Estas actividades fueron realizadas por las seguidoras quienes dirigían las sesiones para la elaboración de instrumentos de evaluación y capacitación de los instructores.
- Supervisar y evaluar los proyectos académicos relacionados con el proceso de enseñanza en el ámbito del cómputo que establezca la Subdirección de Planeación Académica.
- Supervisar y revisar didácticamente los manuales y materiales de apoyo de los cursos que se imparten. Directamente la jefa del departamento llevaba a cabo esta actividad, aunque en lo personal apoyé en la revisión de los materiales dirigidos en el programa SEPACómputo (ver página 61).

Como ya se mencionó, debido a lo extenso que es el campo del cómputo, éste se dividió en áreas de especialización denominadas academias, y como ya se enfatizó fue el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica el responsable de conformarlas por expertos en diferentes áreas del cómputo, así como de coordinarlas, yo realicé actividades como seguidora, considero importante mencionar que las actividades desempeñadas por las seguidoras pueden visualizarse como muy administrativas (ver página 49), es valioso destacar la puesta en marcha de procesos formativos que coadyuvan a la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, el manejo de la pertinencia para transmitir con claridad el objetivo de cada reunión, por lo anterior daré a conocer lo más significativo de mi experiencia al trabajar con seis de las veinte academias:

1. Bases de datos.
2. **Cómputo numérico intensivo**, esta academia inició actividades en septiembre de 1997, estaba conformada en su gran mayoría por académicos de la Dirección de Cómputo para la Investigación de la DGSCA, el coordinador era Doctor en Ciencias, y el cuerpo académico estaba conformado por un Maestro en Ciencias, Físicos y Actuarios, inicialmente la propuesta de la academia la vivían como una carga de trabajo, pero al conocer las oportunidades de difusión de su experiencia, conformar doce temarios, elaborar exámenes de validación e incorporarse más personas a la academia y enriquecer esta labor, el equipo de trabajo se torno muy cooperativo, incluso como yo desconocía muchos términos me di a la tarea de asistir a algunas clases de los cursos que conformaban el entonces programa de

becarios de supercómputo, en el cual algunos de los integrantes de la academia impartían cursos, con la finalidad de entender más sobre este campo del cómputo y poder comprenderlos y apoyarlos más para alcanzar los objetivos propuestos para esta academia.

3. Cómputo para niños.
4. Didáctica y evaluación, en esta academia no fui seguidora pero como parte del cuerpo académico, considero muy importante dar a conocer lo enriquecedor que resultó trabajar con el grupo de pedagogas, conformado por una representante de cada centro de extensión y participar en sesiones de trabajo en donde el debate pedagógico ayudó a conformar instrumento de seguimiento y evaluación, cursos y talleres didácticos, materiales de apoyo y de inducción, entre muchos resultados; pero sobre todo conocer como cada una de ellas vivía su trabajo como responsables del área pedagógica y voceras de los lineamientos y acuerdos, resultado de la detección de necesidades y la puesta en marcha de soluciones, las sesiones casi catárticas en donde se daban a conocer incluso las angustias, y los anhelos y en donde cada una creció y se formó al enfrentarse a la práctica de la labor pedagógica.
5. Diseño asistido por computadora.
6. Diseño editorial y gráfico por computadora.
7. Estadística y matemáticas asistida por computadora.
8. **Hojas electrónicas de cálculo**, retomé esta academia porque la seguidora inicial dejó de participar en el departamento, en el proceso de validación que esta academia llevaba a cabo, un gran número de instructores no alcanzaban los niveles requeridos para impartir los cursos, por lo que nos dimos a la tarea de diseñar un taller de actualización para los instructores que sólo requerían reforzar algunos aspectos, debido a que la participación de los miembros de la academia hasta ese momento no era la requerida, se incorporaron más personas que apoyaron, incluso a realizar más versiones de exámenes de validación. Algo que pude experimentar en esta academia es que en todos los niveles se da una lucha por el poder y el ámbito académico no es la excepción, ya que debido a que algunos integrantes no compartían la forma de trabajo, decidieron renunciar a la academia o aun teniendo una responsabilidad permitir que otras personas participaran y realizaran las actividades necesarias para dar alternativas.

9. Introducción a la computación.
10. Lenguajes de programación.
11. Matemáticas asistidas por computadora.
12. Multimedia.
13. **Procesadores de palabras**, esta academia era una de las que contaba con más instructores validados y se dio a la tarea de organizar talleres de actualización con la finalidad de invitar a instructores a validarse en la parte avanzada del procesador de palabras con Word, así como un taller de edición con Word, esta academia estaba conformada inicialmente por pedagogos y una actuario.
14. **Seguridad en cómputo**, esta academia fue de las últimas en conformarse, estaba integrada en su mayoría por ingenieros en computación e informáticos del Departamento de Seguridad de la Dirección de Cómputo para la Investigación de la DGSCA, inicialmente no existía una credibilidad por el trabajo en las academias, afortunadamente la experiencia con la que ya contaba para trabajar con personas de un área específica y darles a conocer los beneficios académicos y de difusión de una parte tan importante como es la seguridad, incluso como simples usuarios de un sistema operativo, permitió que los resultados fueran muy productivos.
15. Sistemas de información.
16. **Sistemas operativos**, esta academia la retomó cuando el número de temarios era muy limitado, posteriormente debido a lo amplio del campo de aplicación, se dividió en sistema operativo Unix y Windows, el trabajo en esta academia era muy constante debido a las necesidades detectadas y las actualizaciones de las versiones.
17. Software libre
18. **Tecnologías para la educación**, esta academia inicialmente estuvo conformada por personas del área de Tecnologías para la Educación de la DGSCA y de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), quienes con amplia experiencia en la tecnología y educación a distancia, conformaron temarios, desafortunadamente por la falta de difusión y asistencia de los integrantes de la academia no se continuó con este trabajo tan interesante e importante.

19. Telecomunicaciones.

20. Visualización científica y graficación.

Durante los últimos meses en los que labore en este departamento, el apoyo a la labor de las academias estaba en descenso, pero algo muy gratificante es que la mayoría de los integrantes de academias preguntaba que pasaba con las reuniones, que ya no les informaban sobre los avances y labores a desempeñar, incluso de las personas más renuentes inicialmente. Me di cuenta que uno de los productos más valiosos fue el interesar a las personas que pese a su carga de trabajo, consideraban el trabajo en las academias como algo valioso e importante para la difusión del cómputo.

Las veinte áreas elaboran temarios, los cuales constituyen los contenidos a desarrollar en cada curso que se difunde a toda la comunidad interesada, además estas academias validaron los conocimientos técnicos de las personas que están interesadas en impartir los cursos, por lo que las academias también desarrollaron los exámenes tanto teóricos como prácticos, así como la conformación de talleres de actualización y seminarios. Mi labor de seguimiento hacia las academias la describiré posteriormente.

El Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica llevó a cabo a partir de 1998 un proceso de validación por medio de exámenes en donde se evaluaban los conocimientos teóricos y prácticos de los instructores que impartían cursos antes de ese año y a nuevos instructores que deseaba incorporarse a la planta docente de la Dirección de Cómputo para la Docencia, a partir de febrero de ese momento, la Academia de Didáctica y Evaluación (ADE) concluía con el proceso de validación, al impartir el curso de formación de instructores a quienes habían aprobado los exámenes teóricos y prácticos, el curso contenía información sobre la organización de la DGSCA, sus derechos, obligaciones y se le capacitaba en el quehacer docente dentro del aula y en el desarrollo de los cursos que se imparten en la Dirección de Cómputo para la Docencia; se expone todo sobre el marco institucional, temas como el proceso enseñanza – aprendizaje, estrategias de aprendizaje, motivación, dinámicas de grupos, planeación didáctica, recursos didácticos, de comunicación y evaluación, estas actividades se informan en el siguiente capítulo. Durante toda la existencia de esta academia yo formé parte del cuerpo académico y estuve participando activamente en cada actividad que se desarrolló.

1.5 El proceso del programa de cursos de actualización (cursos de calendario)

Ahora describiré el proceso que se lleva a cabo para la impartición de cursos del programa de actualización o de calendario, el éxito de estos cursos radica en llevar a cabo de forma óptima diversas actividades, en las cuales son varias las áreas que intervienen, las personas que laboran deben contar con una formación específica y como resultado de ello se obtiene un equipo multidisciplinario enfocado en un solo fin, a continuación se describen las actividades que se llevan a cabo en el proceso, así como los integrantes del equipo de trabajo de las áreas involucradas y la parte que desarrollan cada una de ellas.

1.5.1 Temarios

Para lograr que los cursos de capacitación que se ofrecen en la Dirección de Docencia cumplan con los requerimientos técnicos y contenidos adecuados, el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica fue el área encargada de desarrollar los temarios por medio de las academias, la buena distribución de los temas y la adecuada planeación de los contenidos; son la base para un buen curso. Estos temarios fueron elaborados por las veinte academias antes mencionadas. Como seguidora de academias mi apoyo pedagógico durante la elaboración de estos contenidos consistió en unificar las diversas visiones y experiencias que los miembros de academia tenían, al mismo tiempo que apoyaba a no perder el objetivo de la elaboración de cada temario, ya que éstos serían impartidos por instructores de diversas áreas y la población a la que está dirigido el temario debía alcanzar un objetivo general; también apoyaba en la elaboración de la presentación, el objetivo, el perfil de ingreso y de egreso de los participantes asistentes a los cursos, con la finalidad de que el público tenga una idea clara del fin de ese curso. El equipo de trabajo quedó conformado de la siguiente manera:

- Veinte academias, en donde cada una tenía un coordinador, un cuerpo académico casi siempre formado por tres personas, miembros activos en donde el número de integrantes dependía del área, para poner un ejemplo en el año dos mil se tenían inscritas a ochenta y seis personas activas en dieciséis academias existentes en ese momento.
- Cinco pedagogas que atendían a las dieciséis academias, una jefa de departamento y una secretaria. Se tenían en página Web ciento setenta y cuatro temarios y trece pendientes de actualización o revisión, en el año dos mil se validaron doscientos setenta y nueve instructores

(sin contar a los no aprobados) que ya estaban capacitados didácticamente para dar cursos en la DGSCA.

Estos temarios son conformados como se describe a continuación:

- Existen dos vías de elaboración de temarios, el primero es por una necesidad de cualquiera de los centros de extensión, que de acuerdo con su experiencia y relación con la población detectan un área, contenido o aplicación del cómputo que no se ha suplido en alguno de los mas de doscientos cursos de calendario que la DGSCA puede brindar, así que la sede que detectó la necesidad se da a la tarea de desarrollar un esbozo de lo que podría ser el temario, estos contenidos son enviados a la Subdirección de Planeación Académica y ésta, a su vez, los envía al Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, una de mis actividades era registrar la recepción de cada propuesta de temario y entregarlo a la seguidora de la academia correspondiente, para que con la ayuda de las asesoras pedagógicas (seguidora) se trabaje la propuesta de modo tal que se constituya un temario perteneciente a la academia; también era la responsable de dar un seguimiento a este contenido hasta que el nuevo curso se encontrará contemplado en la página Web de la Dirección de Docencia que contenía el catálogo en línea de todos lo cursos que se impartían en la DGSCA.
- La otra vía era que los miembros de academia detectaran alguna nueva versión del software de su área y que las modificaciones requirieran un nuevo temario. Cuando alguna compañía saca al mercado alguna aplicación que compete a alguna de las áreas académicas; ésta se da a la tarea de elaborar el temario con el fin de contar con un acervo completo.

1.5.2 Departamento de Control Escolar

El Departamento de Control Escolar, es un área fundamental para el buen desarrollo de los cursos, en el edificio principal se encuentra ubicado en la parte inferior derecha al entrar a la DGSCA, daré a conocer el equipo de trabajo vigente durante mi permanencia en 2005.

- Cuatro pedagogas, dos trabajadoras sociales, una ingeniera en computación, una secretaria y la jefa del departamento, quienes atendían en promedio veinticinco cursos a la semana, tanto en el edificio principal de la DGSCA como en el anexo (edificio ubicado frente a la escuela de

trabajo social), tomando en cuenta los cursos especiales fuera de las instalaciones de la DGSCA, sabatinos y diplomados.

A continuación describiré cada etapa que se lleva a cabo antes, durante y después de cada curso, así como la participación de dicho departamento y también daré a conocer mi experiencia y participación durante mi estancia en esta área durante el periodo de abril de 2004 a diciembre de 2005.

Antes

- Realizar el calendario trimestral tomando en cuenta la demanda de cursos y teniendo contacto con el Departamento de Informes y Relaciones ya que éste cuenta con datos de cursos solicitados, durante mi permanencia en el Departamento de Control Escolar, fui la responsable de elaborar la propuesta de los cursos (horario, periodo, programa) tomando en cuenta la demanda y apertura de dichos cursos en el mismo periodo pero durante el año pasado, así como las solicitudes realizadas por los participantes al responder el cuestionario final de cada curso.
- Contratar al personal docente que impartirá cada curso que se encuentra calendarizado, se lleva a cabo con anticipación al inicio de cada periodo de cursos. Cuando ingresé nuevamente al Departamento de Control Escolar, realizaba la contratación de los instructores que impartirían los cursos de lunes a viernes, tomando en cuenta el expediente de instructores, la página Web en donde se encuentran los datos de los instructores validados por las academias y de acuerdo a la asignación de cursos de los periodos pasados; posteriormente, al quedar como responsable del Departamento contrataba a los profesores que impartirían los cursos especiales y sabatinos, este tipo de contratación requería identificar a instructores que cumplieran con las características señaladas por la institución, con la finalidad de atender cada requerimiento detectado e impartir los cursos de forma óptima; en el caso de la contratación de los cursos sabatinos debido a que son cinco horas de clase el dinamismo de los instructores era una característica importante.

- Avisar al docente contratado si el curso se impartirá o no, según sea el caso, ya que la confirmación de la apertura es un día hábil antes del inicio del curso. Esta decisión depende del número de alumnos inscritos.
- Asegurar que el curso cuenta con aula y el número de máquinas necesarias, software y configuraciones adecuadas.
- Preparar el material didáctico necesario para la impartición del curso, todos los cursos especiales eran contratados con material, desde el momento en que se contactaba con la empresa o institución y se confirmaba la apertura del curso especial, me daba a la tarea de identificar si existía material impreso del curso solicitado, incluso en otras sedes, en caso afirmativo se lo hacía llegar al instructor invitado a impartir el curso, con la finalidad de que identificara si le sería de utilidad o en caso negativo, el propio instructor podría adecuar el existente o elaborarlo. Finalmente confirmaba cuál era el material a reproducir para cada alumno inscrito, también supervisaba, en caso de requerirlo, la instalación de los archivos necesarios para el buen desarrollo del curso, ya que es muy importante que todos los recursos se encuentren en óptimas condiciones, lo anterior con la finalidad de apoyar al buen desarrollo del curso.

Durante

- Presentar al instructor era una actividad importante que realizaba, sobre todo en los cursos institucionales ya que en ocasiones durante la apertura también asistía algún representante de la institución; en ese momento se entregaban los trípticos (temario y bibliografía del curso), lista de asistentes y material. Esta actividad permite el primer contacto con el grupo y hacer del conocimiento del mismo la formación académica, experiencia laboral y docente con la que cuenta el instructor, también se les da a conocer los servicios con los que cuentan los participantes y el seguimiento que se llevará a cabo.
- Supervisar durante todo el evento, con el fin de detectar alguna situación fuera de lo esperado durante el curso.
- Realizar todas las gestiones, cálculos y envío de datos necesarios para la elaboración del contrato y en cuanto es entregado al Departamento de Control Escolar, avisar al instructor

para que lo firme y sea enviado a la Unidad Administrativa para continuar con el proceso de pago.

- Entregar al instructor el "Cuestionario de opinión del instructor"¹⁷ en donde éste puede plasmar cualquier situación que se presente, este instrumento fue elaborado durante mi participación en la Academia de Didáctica y Evaluación, posteriormente daré a conocer esta actividad de forma detallada, a continuación lo describiré el cuestionario:

El propósito de este instrumento es que el instructor cuente con un medio que le permita registrar cualquier eventualidad que se suscite durante el curso, el instrumento está dividido en los siguientes apartados:

Al inicio del curso: En donde puede expresar si se le entregó el material requerido para iniciar el curso y también si los asistentes cuentan con los conocimientos previos requeridos para ingresar al curso.

Durante el curso: en este apartado puede mencionar cómo es la relación con los participantes, la actitud de los asistentes, si han tenido algún tipo de problema con uno o varios participantes y si los contenidos han sido alcanzados en los tiempos previstos, si los recursos que se le proporcionaron funcionan adecuadamente, si ha tenido problemas con el software o hardware, y si ha tenido el apoyo del personal del Departamento de Control Escolar.

Al término del curso: Se le pregunta si durante el curso, no fue atendido algún aspecto o problema que se haya presentado.

Este instrumento permite al instructor plasmar de su puño y letra, algún contratiempo que haya surgido durante el curso, ya que la labor docente es en realidad una parte fundamental del curso.

- Llevar un registro de asistencia de instructores, cuya finalidad es supervisar el inicio puntual de cada clase, pero sobre todo tener un acercamiento con el instructor ya que al tener que acudir al Departamento de Control Escolar a firmar al inicio y término de cada clase se puede

¹⁷ Ver anexo 1

tener una comunicación cercana en la cual puede externar cualquier aspecto del curso, desde la limpieza, el funcionamiento del equipo o alguna situación con el grupo o algún alumno en especial; este requerimiento permite acordar soluciones o simplemente saludar cordialmente al instructor.

- Aplicar el cuestionario intermedio¹⁸ que responden los participantes del curso, este instrumento, como su nombre lo indica, se aplica cuando han transcurrido algunas horas de capacitación (generalmente las primeras diez horas, su aplicación actualmente se lleva a cabo por medio de una página Web), este cuestionario brinda información muy valiosa para realizar cambios favorables en caso de que los participantes externen algún problema o de lo contrario animar al instructor a continuar con su excelente desempeño, este cuestionario de evaluación parcial fue de las primeras actividades que desarrollé durante mi permanencia en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación, a continuación describiré los aspectos que se toman en cuenta en este instrumento:

Instructor: Trato, la explicación de los temas, ejemplos que utiliza, solución de dudas, desarrollo de los temas, uso de medios y recursos didácticos.

Alumno: si las prácticas y ejercicios han apoyado su aprendizaje, si ha cumplido con las actividades que se le han solicitado y sobre el ambiente de trabajo.

Infraestructura: sobre el buen funcionamiento del equipo.

Comentarios: en donde pueden expresar cualquier observación o sugerencia del curso.

- Aplicar el cuestionario final¹⁹, como posteriormente se explicará la modificación de este instrumento de evaluación fue la primera de las actividades encomendadas por la Subdirección de Planeación Académica al área pedagógica representada por la Academia de Didáctica y Evaluación de la cual formé parte desde 1997, es así como hasta el momento se evalúa cada curso en la DGSCA, este cuestionario se aplica vía página Web

¹⁸ Ver anexo 2

¹⁹ Ver anexo 3

(<http://dcd.dgsca.unam.mx/~sergio>), o de forma escrita en un cuestionario impreso, en el caso de no contar con Internet.

El cuestionario que actualmente se aplica consta de 15 preguntas, agrupadas en cinco apartados.

1. Con referencia al instructor:

1. Puntualidad
2. Dominio del tema
3. Exposición de los contenidos
4. Secuencia de los contenidos
5. Promoción de la participación del grupo
6. Resuelve dudas e inquietudes del tema
7. Tiene buen trato ante el grupo
8. Desempeño en general

2. Lo referente a la Planeación

Este apartado tiene que ver directamente con las actividades realizadas por las academias, grupo de expertos que trabajan los contenidos del curso y realizan el temario.

1. El objetivo del curso se cumplió
2. Los contenidos del temario fueron cubiertos de acuerdo con los tiempos previstos

3. Sobre los Medios y recursos

Toma en cuenta aspectos sobre los medios que se utilizaron para la evaluación, así como las estrategias didácticas para impartir el curso, la Dirección de Docencia propone la utilización de prácticas que refuercen los contenidos ya que en el programa de actualización o cursos de calendario no se entrega manual y por lo tanto la utilización de varias herramientas es fundamental.

1. Las prácticas y ejercicios aplicados facilitaron el aprendizaje

2. La elección y uso de los medios y recursos didácticos fue adecuada

4. Existe una pregunta que está dirigida al "Alumno"; por ser la computación un área totalmente aplicable la Academia incluyó la siguiente pregunta.

1. Considera poder aplicar los conocimientos adquiridos

5. Sobre la infraestructura en donde se solicita información sobre el equipo de cómputo.

1. Funcionó adecuadamente Monitor, CPU, Ratón, Teclado

Posteriormente se incluye un espacio para observaciones y sugerencias.

Finalmente los participantes escriben los cursos y horarios que les agradaría se ofrecieran.

Después

Las actividades posteriores al término del curso continúan ya que éste concluye en el momento de entregar constancias a los participantes y de pagar al instructor por sus servicios, a continuación describo cada una de las etapas:

- Informar sobre los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario final,²⁰ en caso de detectar promedios bajos en alguno de los aspectos evaluados, se le mencionan al instructor con la finalidad de que esta evaluación proporcione una apreciación, esta retroalimentación es llevada a cabo por el área pedagógica, generalmente la persona que llevó a cabo el seguimiento del curso. Fui responsable del área de control escolar y anteriormente de los cursos que se llevaron a cabo en el anexo de la DGSCA (edificio ubicado frente a la escuela de trabajo social) durante ese periodo se impartieron cursos de calendario, especiales, módulos y diplomados, así que realizaba la mayoría de los análisis de resultados así como las conversaciones con instructores, con la finalidad de darles a conocer los resultados y realizar recomendaciones si era necesario, lo importante de este proceso es contar con la mayor cantidad de información posible para tener una visión completa de todo el evento académico.

²⁰ Ver anexo 4

- Revisión de los resultados parciales y finales obtenidos por cada participante, así como constatar que las personas que aprobaron con una calificación mínima de 7.5 cuenten con una asistencia no menor del 80%, ingresar las calificaciones finales al sistema de administración escolar.
- Elaborar constancias de cada alumno aprobado para que el instructor las firme e imprimir el reconocimiento del instructor por su participación en el curso, para posteriormente enviarlas a la Dirección General para que sean firmadas por el director.
- Llenado del expediente del instructor (cabe señalar que este expediente sólo se registra en Ciudad Universitaria, es decir, ningún centro de extensión lo llena). En el siguiente capítulo expondré como la conformación de este expediente es de las primeras actividades que realicé en la DGSCA siendo becaria, y detallaré mi participación en la conformación de este instrumento de seguimiento, el cual sigue siendo un instrumento útil hasta la fecha, aquí describiré como está conformado:

Currículo actualizado, en donde además se exponen las actividades docentes de capacitación extracurriculares, lo cual permite visualizar en forma general su preparación académica, es muy importante la actualización de los datos ya que éste es un parámetro que permite detectar el grado de superación del instructor y brinda la información necesaria para realizar la presentación del instructor el primer día del curso.

Formato de desempeño, en este formato se registran los datos del curso (nombre, número de horas, a quien fue dirigido y periodo), también permite el registro de los resultados cualitativos (lo observado durante todo el curso, como comentarios favorables y desfavorables) y cuantitativos (resultado del cuestionario intermedio y final), así como el nombre de la persona que llevó el seguimiento del curso.

Capacitación interna: Se registra la asistencia del instructor a los eventos que la DGSCA organiza para capacitar a su planta docente, tales como talleres, cursos, conferencias, congresos, etc.

Planeación: Este apoyo didáctico permite al instructor tener una idea clara de las actividades que realizará durante el curso, sobre todo cuando inicia en la actividad

docente, estas planeaciones son revisadas por personal del Departamento de Control Escolar, con el fin de que el instructor tome en cuenta las observaciones realizadas. En esta guía didáctica se toman en cuenta los temas, el tiempo de clase, los objetivos, material y recursos de apoyo, estrategia didáctica y evaluación.

Prácticas y ejercicios que se aplican en cada curso, éstos se integran en el expediente del instructor con el objetivo de contar con el material para posteriores cursos. Éste es un recurso indispensable para el desarrollo de los cursos de calendario, ya que éstos no contemplan la entrega de materiales editados por la UNAM.

Estos documentos constituyen un seguimiento del instructor, en primera instancia sirve para tener datos inmediatos, pero en realidad permite contar con una visión clara sobre el desempeño del instructor, así como de los tipos de cursos a los que se ha enfrentado, y apoya la toma de decisiones sobre la contratación de cursos, como ya fue explicado.

- Entregar las constancias firmadas por la Dirección General al Departamento de Relaciones e Informes para que sean entregadas a los participantes.
- Liberar el pago del instructor en el momento en que la Unidad Administrativa informa que los instructores ya pueden pasar a cobrar, al constatar que las constancias ya se encuentran firmadas y el instructor no tiene nada pendiente por entregar, revisar o firmar; en ese momento se da aviso al instructor que puede pasar a recoger su pago y reconocimiento por haber impartido el curso.

A continuación describiré las actividades que realiza el instructor, las informo porque considero que su actividad es muy valiosa, ya que de acuerdo a la experiencia un instructor bien preparado, técnica y didácticamente, tiene la capacidad para resolver las necesidades de cada participante o de orientarlo, si es el caso, con la finalidad de que al concluir el evento académico cada participante quede satisfecho. Cabe señalar que la experiencia que obtuve al impartir durante nueve años cursos didácticos dirigidos a instructores y de cómputo a público en general en la modalidad presencial y a distancia, tanto de calendario, especiales y módulos, me permitió valorar y darme cuenta que capacitar a personas en el área del cómputo o en su formación didáctica requiere de un esfuerzo importante y, sobre todo de compromiso con la docencia.

Las actividades a continuación descritas plasman la función medular del instructor, antes, durante y al finalizar cada curso; es decir, que las actividades descritas en todo este proceso de capacitación están encaminadas a que el instructor cuente con todo lo necesario para tener éxito en su actividad docente.

1.5.3 Instructor

El instructor es una pieza fundamental de los cursos que se imparten en la Dirección de Docencia, aunque es cierto que el temario es regidor de los contenidos, los servicios que diversas áreas brindan son importantes, y que el equipo y software son fundamentales para el buen desarrollo, el papel que desempeña el instructor es realmente una pieza clave para alcanzar la meta de un curso exitoso.

Las actividades que un instructor realiza son:

- Acudir a la programación de los cursos. En la Dirección de Docencia los cursos se difunden esencialmente por medio de trípticos que contienen los cursos programados de forma trimestral, de esta manera los cursos asignados a los instructores se realizan de forma mensual o bimestral, esto con la finalidad de no ocuparles su agenda durante tanto tiempo, ya que los cursos de calendario se imparten de acuerdo al número de personas inscritas; así que tiene que acudir a los Departamentos de Control Escolar de las sedes a las que fueron convocados para realizar el compromiso de reservar fechas y horarios para los cursos asignados.
- Entregar documentación actualizada para su expediente (currículo, planeación, prácticas y ejercicios).
- Revisar la adecuada instalación del software o archivos necesarios para su curso. Sobre todo en los cursos que se trabaja con software que requiere de una configuración específica o de la instalación de librerías o algo muy específico, es necesario que el instructor revise al azar algunas máquinas para comprobar que todo esté en perfectas condiciones para un óptimo desempeño en clase.

- Acordar los recursos con los que contará para la impartición del curso como: cañón, TV retroproyector, etc. La asignación de estos recursos dependerá del tipo de curso, horario y aula, ya que no se cuenta con todos los recursos al mismo tiempo.
- Firmar puntualmente el registro de asistencia, al iniciar y terminar el curso. Lo cual permite llevar un seguimiento de su llegada e inicio al curso así como de un acercamiento a su labor con la finalidad de crear una relación de confianza para que se sienta apoyado y atendido por si surge alguna eventualidad.
- Estar en contacto con la persona del Departamento de Control Escolar que lleva el seguimiento del curso, con la finalidad de apoyarse en ella ante cualquier eventualidad, ya que será la persona que entregará materiales y aplicará los instrumentos de seguimiento y evaluación.
- Reportar a la persona que lleva el seguimiento del curso o a alguna persona del Departamento de Control Escolar sobre cualquier eventualidad con el grupo, con algún participante, con el equipo o sobre cualquier otro detalle. En este caso se le solicita el llenado del "Cuestionario de opinión del instructor", y de esta manera el personal del Departamento de Control Escolar busca dar solución inmediata.
- Atender de forma óptima cada uno de los aspectos que intervienen en el proceso enseñanza-aprendizaje durante todo el curso.
- Firmar de recibido el cuestionario intermedio, en donde se hacen de su conocimiento los resultados de este instrumento de seguimiento, de tal forma que no le son desconocidas sus fortalezas y zonas de oportunidad, en caso de que el reporte indique que alguna área se debe apoyar o corregir, el instructor debe asegurarse que esto ocurra.
- Entregar calificaciones, firmar constancias, recoger su reconocimiento por haber impartido el curso y asistir a la retroalimentación sobre los resultados del cuestionario final.

El Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico, como ya se informó, tiene objetivos orientados hacia el equipo de cómputo, durante las actividades que desempeñé como responsable del seguimiento de los cursos en el edificio anexo de la DGSCA, ubicado frente a la Escuela de

Trabajo Social y posteriormente en el edificio principal de la DGSCA, tenía la responsabilidad de supervisar que todos los recursos necesarios para cada curso se encontraran listos, presentar al instructor con la persona encargada del aula, para que de esta manera los comentarios sobre el equipo, conexión o configuración se llevarán a cabo directamente al departamento responsable, a continuación daré a conocer sobre la intervención que tiene esta área en los cursos que se imparten.

1.5.4 Departamento de Infraestructura

Las actividades que se llevan a cabo en este departamento son muy importantes para el buen desarrollo de los cursos, se encuentra ubicado en la parte inferior derecha al entrar al edificio principal de la DGSCA y el equipo de trabajo está conformado por:

- Ingenieros en computación, químicos, informáticos, becarios, personas que realizan su servicio social, una jefa de departamento, dos secretarías, y personal de base, quienes atienden nueve aulas, cinco en el edificio principal y cuatro en el anexo.

Las actividades que realizan son las siguientes:

- Mantener el equipo en buenas condiciones.
- Asignar aulas para cada curso.
- Instalación del software requerido de acuerdo al curso así como de configuraciones y archivos requeridos.
- Mantenimiento, asignación y traslado de los recursos didácticos como cañón, televisión, impresoras y demás recursos con los que se cuenta en ese momento.
- Supervisión del buen uso del equipo.
- Reuniones periódicas para acordar versiones y software a utilizar en cada curso.

1.5.5 Departamento de Informes y Relaciones

El Departamento de Informes y Relaciones, tiene un papel muy importante antes de iniciar un curso como a continuación se describe; la labor que se lleva a cabo en este Departamento es fundamental para la apertura de los cursos, y también para la elaboración de los calendarios trimestrales; es así

como las reuniones en las que participaba con el personal de este departamento apoyaban en la adecuada apertura de cursos, programación y servicio a los usuarios. Este departamento se encuentra ubicado en la parte derecha al entrar al edificio principal de la DGSCA. El equipo de trabajo de este departamento esta conformado por:

- Personal de base, becarias, personas que servicio social, y jefa de departamento, quienes atienden de forma personal, vía telefónica y por medio de mail a todas las personas que solicitan información sobre los servicios que brinda la DGSCA.

Este departamento, tiene la responsabilidad del primer contacto que el público tiene con la DGSCA, ya que es aquí en donde se les da la información de los servicios, cursos, horarios, periodos, costos, etc., por tal motivo su desempeño es fundamental, las actividades que lleva a cabo son:

- Brindar información basta y suficiente a toda persona que solicite información sobre algún curso o evento que se lleve a cabo en la DGSCA, esta solicitud de información puede ser en ventanilla, vía telefónica o por correo electrónico.
- Inscribir a las personas a los cursos, siempre tomando en cuenta que cumplan con los requisitos teóricos y prácticos solicitados en el temario, en caso negativo y si así lo considera conveniente, pedir a la persona interesada ir al Departamento de Control Escolar a que se le entreviste y, en caso de que se considere apto para iniciar el curso solicitado, confirmarlo por medio de una firma de Vo.Bo., así como la leyenda de que el interesado hace constar que cuenta con los conocimientos solicitados en el perfil de ingreso del curso.
- Llevar registro de inscripción de cada curso, con el fin de que la Subdirección de Planeación Académica determine cuales serán los cursos que se impartirán.
- En el momento en que se confirman los cursos abiertos, se les informa a los participantes vía telefónica el día, aula y horario en el que se les espera para iniciar el curso, en caso de que no se abra éste también son avisados.
- Estar en contacto muy cercano con los Departamentos de Control Escolar e Infraestructura, para informar sobre inscripciones y preparar todo lo necesario para los cursos.

- Al término del curso es en este Departamento en donde son entregadas las constancias que incluyen nombre del curso, periodo, calificación numérica, firma del Director General y firma del Instructor. A su vez, el Departamento recoge firma de recibido de cada constancia entregada.

1.5.6 Servicios Generales

Otra área que interviene durante la impartición de los cursos es la de Servicios Generales, durante mis actividades en el Departamento de Control Escolar fui la responsable de informar sobre los servicios especiales a cursos y diplomados, así como sobre el personal que asistiría los fines de semana, y programar las visitas que realizaba a las instituciones para presentar los servicios de capacitación que brinda la DGSCA, conocer las instalaciones y recursos con los que cuenta, realizar seguimiento (aplicación de instrumentos de evaluación) o entrega de materiales.

El equipo de trabajo esta conformado por personal de base y un jefe de área. Las oficinas de atención se encuentra ubicadas en la parte inferior derecha de las instalaciones del edificio principal de la DGSCA.

El personal de esta área es el responsable de las siguientes actividades:

- Abrir la puerta del aula a tiempo, para que el curso inicie puntualmente.
- Conservar las instalaciones limpias.
- Dotar de lo necesario durante el refrigerio de los cursos especiales, diplomados y eventos que así lo requieran.

1.5.7 Biblioteca

La biblioteca cuenta con un amplio acervo de material impreso y digital, de diversas áreas del cómputo que constantemente es actualizado, con lo cual apoya a los participantes e instructores en su capacitación y actualización. La atención que se brinda es excelente, ya que tuve la oportunidad de experimentarlo y escuchar comentarios muy favorables, la biblioteca se encuentra a la derecha al entrar al edificio principal de la DGSCA, el equipo de trabajo esta conformado por:

- Personal de base, académico, becarios y jefe de biblioteca.

Las labores que desempeña son:

- Atender a las personas que solicitan bibliografía, informarles sobre los servicios y acervo con el que se cuenta.
- Servicio de fotocopiado.
- Actualizar los trípticos que se entregan al inicio de cada curso que contiene la bibliografía más actualizada que puede ser consultada.

1.5.8 Caja

Por último informaré las actividades que realiza el área de Caja, esta se ubica en la parte derecha al entrar al edificio principal de la DGSCA, y son dos personas de base las que atienden durante el día a las personas que solicitan los siguientes servicios:

- Registrar los pagos que se realizan por concepto de cursos, así como de la venta de materiales editados por la UNAM que se encuentren en existencia, venta de discos, y artículos diversos; también cobran los servicios de fotocopias y multas de la biblioteca.

Lo antes descrito da cuenta de todo lo que un curso de calendario conlleva, quisiera reiterar que sólo me enfoqué a este evento académico, ya que la actividad y experiencia académica que reportaré con fines de titulación, está orientada hacia esta área, dejando de lado los diversos actos docentes que se llevan a cabo en las áreas en donde me desempeñé en la DGSCA, como son: congresos, diplomados, líneas de especialización, talleres, cursos especiales y formación a distancia.

En el siguiente capítulo describiré detalladamente cada una de mis actividades así como mi intervención en el proceso de impartición de cursos de calendario (programa de cursos de actualización).

CAPÍTULO II

ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

La oportunidad de ser académica de la máxima casa de estudios, ha motivado la elaboración de este informe académico, a continuación daré constancia de mi labor pedagógica.

2.1 Ubicación física de la actividad profesional

La Dirección General de Servicios de Cómputo Académico está ubicada en el Circuito Exterior de Ciudad Universitaria, frente a la Facultad de Contaduría y Administración. Desde sus inicios como dependencia de la Universidad Nacional Autónoma de México, adquirió el compromiso de brindar una capacitación vanguardista en cómputo, constante y acorde con las necesidades de la población tanto universitaria como de instituciones públicas y privadas.

Mi primer contacto con esta Dirección General, fue a través de la Dirección de Docencia la cual es una de las cuatro Direcciones que conforman a la DGSCA, como ya se describió. La Dirección de Docencia tiene que cumplir con los objetivos de ofrecer capacitación, formación y actualización en cómputo y telecomunicaciones a diferentes sectores de la sociedad, así como investigar, promover y apoyar el uso de nuevas tecnologías en labores académicas en la UNAM, la formación de recursos humanos calificados en el área del cómputo, telecomunicaciones y educación a distancia que apoyen actividades sustantivas de la UNAM.

Para cumplir con el objetivo de capacitar se llevan a cabo diversos actos académicos que incluyen: diplomados, líneas de especialización, seminarios, congresos, talleres y cursos, en las modalidades presenciales, semipresenciales y a distancia, estos actos académicos están encaminados a cumplir con el objetivo de formar especialistas y promover el uso de las tecnologías de la información, haciendo un óptimo uso de las herramientas informáticas.

Dado el compromiso adquirido y el número de personas ávidas de conocimiento en este campo, esta capacitación se da en todos los niveles académicos ya que se atiende a las siguientes poblaciones:

- 1.- Niños de nivel primaria y secundaria, con el programa de Cómputo para niños.

- 2.- Capacitación para el trabajo con lo que se atiende a la población adulta con estudios de nivel medio.
- 3.- La mayoría de los temarios del programa de actualización están dirigidos a población con estudios a partir del nivel medio superior.
- 4.- Personas con nivel licenciatura o superior, para quienes están diseñados los Diplomados.

Lo anterior da cuenta de los esfuerzos encaminados a cumplir con el compromiso de brindar servicios a toda la población.

Como se dio a conocer en el capítulo anterior, la Dirección de Docencia, cuenta con diversos Departamentos y Centros de Extensión, durante los años en los que me desempeñé en la DGSCA, cambie de ubicación física y de actividades.

Para poder realizar una clara descripción de mi trayectoria académica, dividiré los diez años de mi permanencia en la Dirección de Docencia de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico en cinco etapas, en cada una de ellas daré cuenta de las actividades que realizaba.

2.2 Primera etapa. Departamento de Control Escolar

En octubre de 1996, inicié mi servicio social asistiendo cuatro horas diarias al Departamento de Control Escolar de la Dirección de Cómputo para la Docencia, que se encuentra ubicado en la parte inferior derecha del edificio de la DGSCA; las actividades que realicé ahí hasta el mes de Mayo de 1997 fueron varias, aunque mi estancia ahí fue de solo unos meses aprendí sobre el proceso administrativo y de seguimiento que se lleva a cabo con respecto a la impartición de cursos; posteriormente se me asignó la actividad de investigar sobre evaluación docente, capacitación en cómputo y temas afines, con base en mi desempeño me asignaron como responsable del seguimiento, captura y revisión de los cuestionarios finales de cada curso, en ese momento éramos un grupo de becarios quienes capturábamos y dábamos seguimiento a todos los cursos que se impartían. Durante mi permanencia en ese Departamento, apoyé al grupo de pedagogas que ahí laboraban al detectar la necesidad de contar con un medio que permitiera tener una idea clara del desempeño de cada instructor, esto con la finalidad de tener un registro de lo que acontecía en cada curso, así como de los datos más importantes de los instructores, cabe señalar que además de la visión administrativa, el interés por este expediente formaba parte de una alternativa pedagógica por

tener un perfil del instructor, un seguimiento a su desempeño y resultados de evaluación, a continuación mencionaré a grandes rasgos cuales fueron las actividades que desempeñé:

Seguimiento de cursos *(de noviembre de 1996 a abril de 1997).*

- a) Dar la bienvenida a los participantes de cada curso que inicia.
- b) Presentar al instructor al inicio del curso.
- c) Entregar trípticos con temario y bibliografía existente en la biblioteca a los participantes y lista de asistencia al instructor.
- d) Aplicar el cuestionario final a los participantes del curso.
- e) Capturar e imprimir los resultados del cuestionario final.
- f) Registrar datos del curso en el expediente del instructor.

Documentación e investigación pedagógica *(de noviembre de 1996 a mayo de 1997).*

Responsable de documentar lo referente a la evaluación docente e investigar sobre experiencias de aprendizaje en el área del cómputo, inicié un acervo en el departamento, al dejar engargolados con bibliografía sobre los temas investigados.

Seguimiento y supervisión *(de enero de 1996 a abril de 1997).*

Responsable de la asignación de captura de cuestionarios finales, ya que en ese periodo los cuestionarios finales se aplicaban en una hoja y posteriormente asignaba al grupo de personas que apoyaba en esta actividad (servidores sociales y becarios) de acuerdo al número de cuestionarios por curso y horarios en los que se encontraba el personal, así como la supervisión de impresión y entrega a la académica responsable del curso.

Apoyo en eventos especiales *(de octubre de 1996 a abril de 1997).*

Durante congresos, clausuras y eventos que la DGSCA organizaba, apoyé en la elaboración de constancias y actividades de organización.

Elaboración de instrumentos de seguimiento *(enero de 1997).*

Apoyar en la conformación, justificación y diseño del expediente del instructor.

Expediente del instructor

Lo antes descrito da cuenta de mi desempeño como pedagoga, al ser encargada de diseñar el expediente del instructor y conjugar las opiniones de las personas que participaban en esta actividad, tomando en cuenta su experiencia e integrar en un expediente factores cualitativos que presentan dificultades a la cuantificación y que están relacionados fundamentalmente con los logros del instructor,²¹ lo anterior hacen del expediente del instructor una herramienta útil para el éxito de los cursos. En el anterior capítulo, se describió como se encuentra conformado el expediente del instructor y es así como la responsable del seguimiento del curso plasma una evaluación cualitativa del curso, describiendo los acontecimientos del mismo y, en su caso, aquellos aspectos a mejorar del instructor o soluciones a las que se haya llegado en caso de haber ocurrido algo imprevisto. Es de hacer notar que este instrumento de seguimiento es llenado, actualizado y utilizado hasta la fecha y ha comprobado ser un medio muy efectivo para el control, seguimiento y también es utilizado como medio para la contratación de instructores a los cursos, desafortunadamente hasta el momento este expediente no se ha incorporado a algún sistema o por lo menos para ingresar los datos mas significativos a alguna base de datos.

La formación que recibí en este Departamento y las necesidades que pude observar, determinaron de alguna forma mi posición como pedagoga durante mi permanencia en la DGSCA, ya que al tener la oportunidad de conocer las experiencias por parte del personal que ahí habían trabajado durante varios años, me pude dar cuenta de algunas áreas de oportunidad.

Durante mi estancia en el Departamento de Control Escolar y de acuerdo a mi desempeño, a partir de 1997 fui postulada a formar parte del Departamento como becaria, asistiendo cuatro horas diarias para apoyar en las actividades.

En el mes de mayo del mismo año, se realizaron cambios en la DGSCA y se tuvo nueva Directora de Docencia, como consecuencia de la reestructuración, la persona con la que trabajaba directamente fue asignada como jefa del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, por lo que fui invitada a trasladarme a esa área a desempeñarme en otras actividades. Me pareció una buena oportunidad, ya que el Departamento en cuestión requería de una renovación importante

²¹ Rosales, Carlos. *Criterios para una evaluación formativa*. Madrid, Narcea, 1998. p. 81

debido a nuevas y medulares actividades pedagógicas de evaluación y seguimiento, áreas que para entonces ya eran para mí de gran interés. En el anterior capítulo se dieron a conocer las funciones y actividades que durante varios años este departamento llevó a cabo al coordinar, desarrollar y evaluar los eventos de capacitación en la DGSCA.

2.3 Segunda etapa. Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica

Como ya se describió en el capítulo anterior, el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica cumple con los objetivos de coordinar, actualizar y rediseñar eventos académicos que cubran las necesidades que se presenten, en colaboración con las academias de especialización en cómputo, así como desarrollar diferentes estrategias para mejorar, instrumentar, evaluar, dar seguimiento y supervisar todos los eventos de capacitación que se imparten en la Dirección de Docencia, dentro de sus funciones también se encuentra la de capacitar y actualizar a la planta docente; establecer mecanismos de evaluación acordes al desarrollo académico de la Dirección; diseñar, elaborar y supervisar material didáctico; realizar investigación sobre la enseñanza en cómputo, retos curriculares y didácticos.

Las actividades que desempeñé en este Departamento siempre estuvieron acordes con los objetivos asignados por la Dirección de Docencia. Durante mi estancia en este departamento las actividades pedagógicas fueron variadas, incluso algunas de ellas fueron académico-administrativas, debido a lo anterior y para ser más clara, dividiré en cinco las actividades que realicé en este departamento:

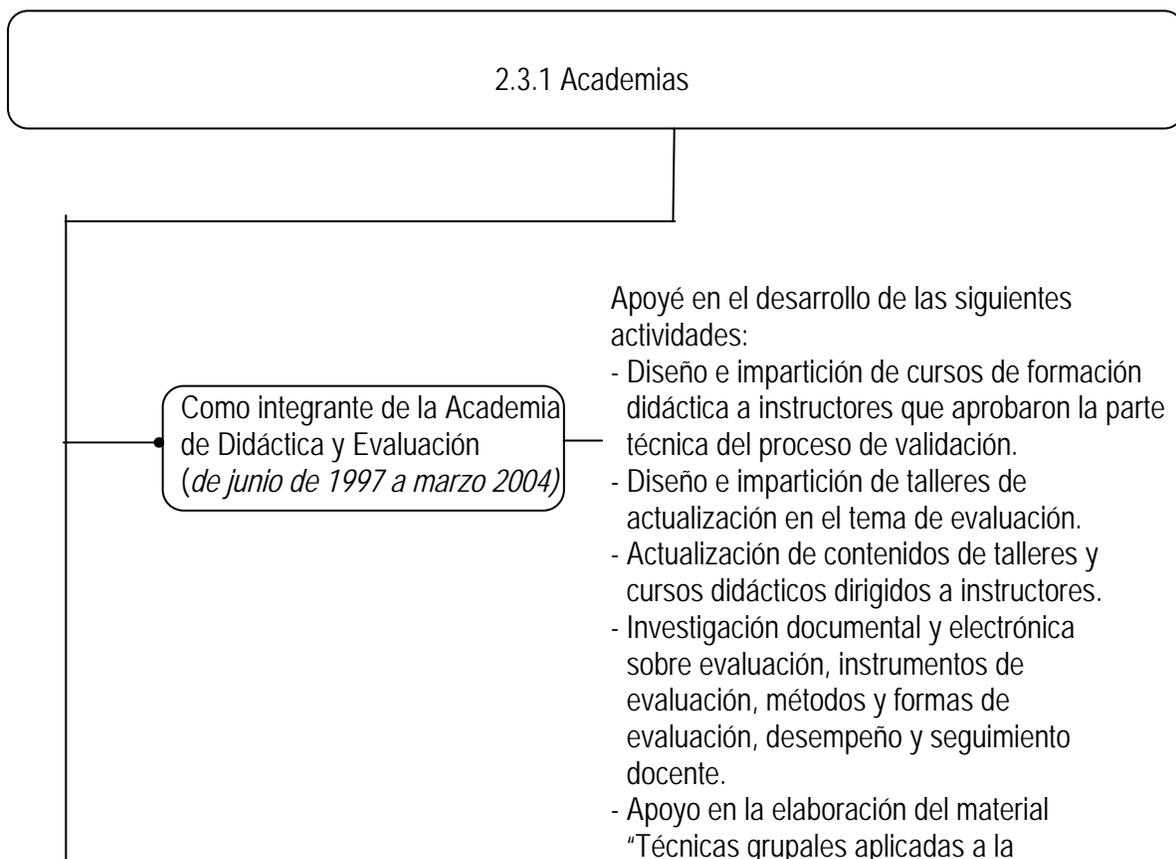
- 2.3.1 Academias.
- 2.3.2 Cuestionarios de evaluación.
- 2.3.3 Formación didáctica.
- 2.3.4 Capacitación a distancia.
- 2.3.5 Actividades complementarias.

2.3.1 Academias

La primera de estas actividades es la referente a las Academias, éstas fueron la parte medular del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, ya que es en éstas donde se gestaron los

programas académicos que nutrieron a la Dirección de Docencia de la experiencia de grupos de expertos, al elaborar temarios que son una herramienta fundamental del trabajo que realizan los instructores,²² revisar materiales didácticos, evaluar los conocimientos teóricos y prácticos de los instructores que impartían los cursos; capacitar y actualizar a la planta docente, avalar contenidos y programas especiales para instituciones públicas y privadas. Fui integrante de la Academia de Didáctica y Evaluación (ADE) la cual apoyó pedagógicamente a la capacitación de instructores y a la elaboración de varios instrumentos de evaluación y material didáctico, durante todo este capítulo informaré de cada logro, así como de las áreas de oportunidad que detecté.

Al contar con la experiencia de apoyar en la conformación del plan de trabajo de las academias, así como en la justificación de cada área de especialización, realizar informes periódicos de evaluación en donde se daban a conocer las metas alcanzadas, pero sobre todo al dar seguimiento y trabajar directamente con varias academias, tuve la oportunidad de conocer muy de cerca este programa medular del cual daré a conocer las actividades.



²² Pansza G. Margarita. *Operatividad de la didáctica*. México, Gernika, 1996, p. 9

enseñanza del Cómputo”.

- Revisión de temarios en las partes: de presentación, objetivos, perfil de ingreso y egreso.

Asesora pedagógica dando seguimiento de las actividades de las siguientes Academias:

- Cómputo numérico intensivo.
- Procesadores de palabras.
- Sistemas operativos.
- Tecnologías para la educación.
- Hojas electrónicas de cálculo.
- Seguridad en cómputo

- Apoyo en la justificación y elaboración del documento electrónico de presentación de las Academias.
- Apoyo didáctico en la revisión de temarios en las partes: presentación, objetivos, perfil de ingreso y egreso.
- Apoyo didáctico en la elaboración de exámenes teóricos y prácticos de validación (elaboración de reactivos con validez y confiabilidad).
- Apoyo en la logística y preparación de materiales didácticos de talleres y seminarios de actualización para la plantilla docente.
- Apoyo en estrategias para la difusión de algunas áreas muy específicas o especializadas de algunas Academias.
- Llevar el registro de instructores invitados a presentar el examen de validación con la finalidad de que exista lugar y material suficiente.
- Supervisar, según sea el caso, las instalaciones, claves, accesos y todo lo necesario para aplicar cada examen teórico y práctico.
- Aplicación de exámenes de validación, teóricos y prácticos.
- Apoyo durante las sesiones de evaluación de cada examen.
- Emisión y entrega de resultados personalizados a cada aspirante.
- Elaboración de reportes estadísticos (miembros de Academias, exámenes aplicados, asistencia a eventos de actualización, resultados por sede, personas validadas por Academia).
- Participar en la actualización de los catálogos en línea e impreso de los cursos de la DGSCA, así como en la página Web.
- Distribución de materiales como notas y manuales a miembros de las Academias para

- su revisión y comentarios.
- Seguimiento en las revisiones de temarios Especiales propuestos por los centros de extensión.
- Elaboración de minutas de seguimiento de cada Academia.

2.3.2 Cuestionarios de evaluación

Como ya se indicó, uno de los objetivos del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica es el de desarrollar instrumentos de evaluación; durante el tiempo que permanecí en este departamento, contribuí a la elaboración de cinco instrumentos de evaluación el primero fue el “cuestionario final” que se aplica al finalizar cada curso; esta fue una de las primeras actividades encomendadas por la Subdirección de Planeación Académica ya que tiempo atrás se había detectado que no todos los reactivos eran claros, y presentaba algunas inconsistencias, esto lo pude constatar al revisar los resultados emitidos por los cursos que se dieron en Ciudad Universitaria durante los meses que laboré en el Departamento de Control Escolar, este instrumento, dirigido a los participantes, que es resuelto al finalizar la capacitación era una hoja tamaño carta en donde por medio de una serie de preguntas los participantes daban una idea de lo acontecido durante el curso, tomando en cuenta aspectos tales como el desempeño del instructor, la planeación del curso, medios y recursos didácticos utilizados durante el curso y el estado en el que se encuentra el equipo de cómputo.

Fue por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación, conformada por una pedagoga de cada centro de extensión, que se realizó esta actualización; ésta fue mi primera actividad de actualización de un instrumento de evaluación en la que participé en este departamento, revisé reactivo por reactivo dando a conocer mi opinión sobre la redacción, las opciones de respuesta y el tipo de información que brindaba,²³ esta experiencia fue muy enriquecedora ya que anteriormente estuve en contacto sólo unos meses con las actividades que se llevan a cabo en los controles escolares y la experiencia de las demás integrantes de la Academia me permitió tener una visión más completa de la importancia de este instrumento, así como de la necesidad de informar a los involucrados.

Posteriormente, se detectó que una sede aplicaba un cuestionario intermedio, el cual le brindaba información importante sobre la primera parte del desarrollo de cada curso, con la experiencia de

²³ Lewis R. Aiken. *Test Psicológicos y Evaluación*. México, Prentice Hall, 1996. p. 45

esta sede apoyé en la elaboración de un cuestionario acorde a las necesidades de los cursos de calendario de veinte horas, tomando en cuenta los reactivos más significativos que pueden dar una idea clara de cómo se estaba llevando a cabo el curso durante la primera mitad de éste, con la finalidad de dar solución inmediata a problemas que se presentarán (la descripción se encuentra en la página 31), la justificación de este instrumento estuvo basado en que los resultados del cuestionario final, en caso de presentarse algún problema o situación que no favorezca el desarrollo del curso debido al momento en el que se aplica (último día de asistencia), no permite una corrección a tiempo en el cual tanto los participantes como el instructor detectaran un cambio que favorezca cualquier aspecto del curso. Fue importante tomar en cuenta el tiempo que se ocupa para la aplicación ya que los cursos cuentan con tiempos muy exactos para poder cubrir el temario, afortunadamente después éste se aplicó vía red lo cual permitió optimizar tiempos, este instrumento favoreció ampliamente a los cursos, ya que se pudo notar el grado de compromiso de los instructores al ser los primeros interesados en saber la situación de sus cursos, cabe señalar que este cuestionario se aplica hasta ahora, por lo tanto representa hasta el momento una oportunidad de conocer más el desempeño del instructor ya que no sólo se le entregan los resultados impresos, si no que también se tiene una conversación con el instructor para hacer de su conocimiento los comentarios y, en su caso, proponer posibles soluciones al presentarse aspectos a mejorar.

Durante las reuniones de la Academia, también se detectó la necesidad de contar con un cuestionario que pudiera brindar al instructor una vía de comunicación que permitiera plasmar cualquier eventualidad o suceso al que se pudiera enfrentar durante el curso, por lo que también contribuí en la elaboración de reactivos que pudieran apoyar al instructor para dar a conocer aspectos importantes; para esta etapa contaba con experiencia en la impartición de cursos, lo que me permitió realizar aportaciones más palpables durante la elaboración del cuestionario y, de acuerdo con la experiencia adquirida, se detectó que era muy importante que cada participante contara con los conocimientos previos en cómputo requeridos por la Academia que elaboró el temario, así como la experiencia en caso de cursos avanzados o especializados, ya que muchas veces este aspecto es determinante para cumplir con el objetivo del curso, es también esencial entregar el material a ser empleado en tiempo y forma, así como constatar el buen funcionamiento del equipo y de los servicios en todo momento, durante los cursos se pueden presentar situaciones de actitud tanto de parte del instructor como de algún o algunos participantes que no permiten un

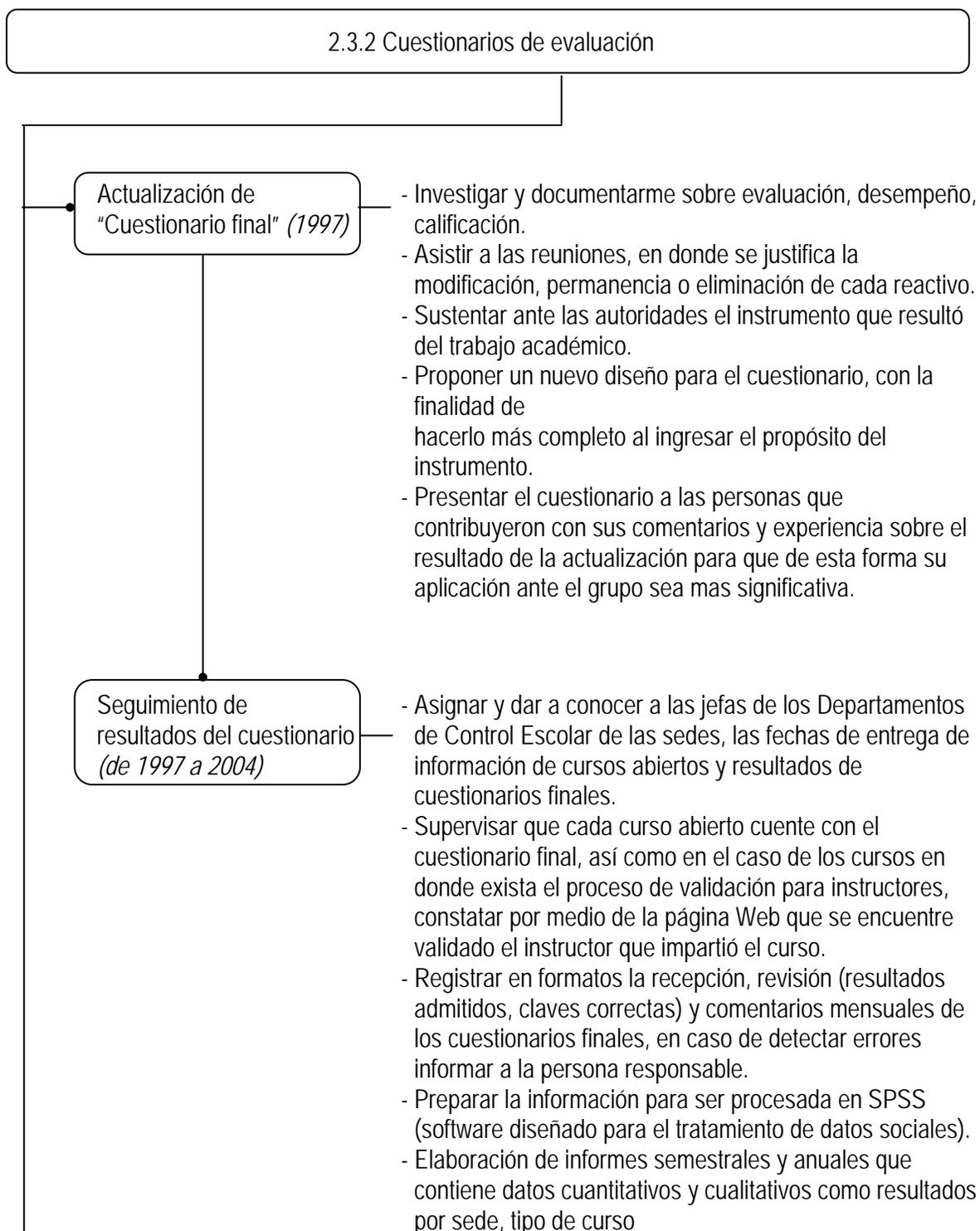
buen desarrollo, en cuyo caso interviene directamente personal que realiza el seguimiento y habla con el grupo para detectar qué es lo que ocurre, el instructor también puede dar a conocer si ha tenido la atención oportuna y el apoyo por parte del personal responsable, el propósito principal de este cuestionario es dar solución inmediata a cualquier eventualidad que se presenta durante el curso y apoyar al instructor.

El cuarto cuestionario en el que participé en su elaboración fue un instrumento de evaluación que permitió recabar información por parte de los asesores con respecto a su participación en el programa a distancia SEPACómputo, "Cuestionario de opinión para el asesor del programa a distancia SEPACómputo", este programa ha sido televisado y contratado por varias instituciones tanto privadas como de gobierno, la primera fue el Instituto Federal Electoral (IFE). Este cuestionario fue elaborado en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, ya que esta área coordinó el programa, por supuesto que ésta fue una labor interdisciplinaria y varias áreas participaron para llevar a cabo este primer acercamiento a la capacitación en cómputo en su modalidad a distancia; toda la parte de revisión de contenidos, evaluación, seguimiento, capacitación y contratación de asesores se llevó a cabo en el Departamento, por lo tanto intervine en cada etapa.

Este cuestionario constó de 20 preguntas, algunas abiertas y otras de opción múltiple, y a través de él se evalúan los siguientes aspectos: proceso administrativo antes, durante y posterior al curso a distancia, aspecto técnico en cuanto a los accesos al sitio del curso, a sus cuentas para revisar la información, también se evaluó el seguimiento de cada práctica y el tipo de asesoría que se brindaba, el asesor también tuvo la oportunidad de evaluar el material en cuanto a su contenido y forma de trabajo, finalmente podía realizar comentarios, este programa a distancia se explicará en la página 61 en forma detallada.

Finalmente, daré a conocer a grandes rasgos las actividades que realicé en la elaboración del cuestionario de evaluación final, cabe señalar que este instrumento quedó en la etapa de aplicación piloto a mi salida de la entonces Coordinación de Vinculación Académica, debido a que este instrumento forma parte de mi informe, al final de este capítulo lo insertaré como producto de mi actividad profesional.

A continuación sintetizaré a través de un diagrama las actividades que realicé para la modificación y creación de los cuestionarios antes mencionados, así como para el seguimiento de los resultados y elaboración de reportes.



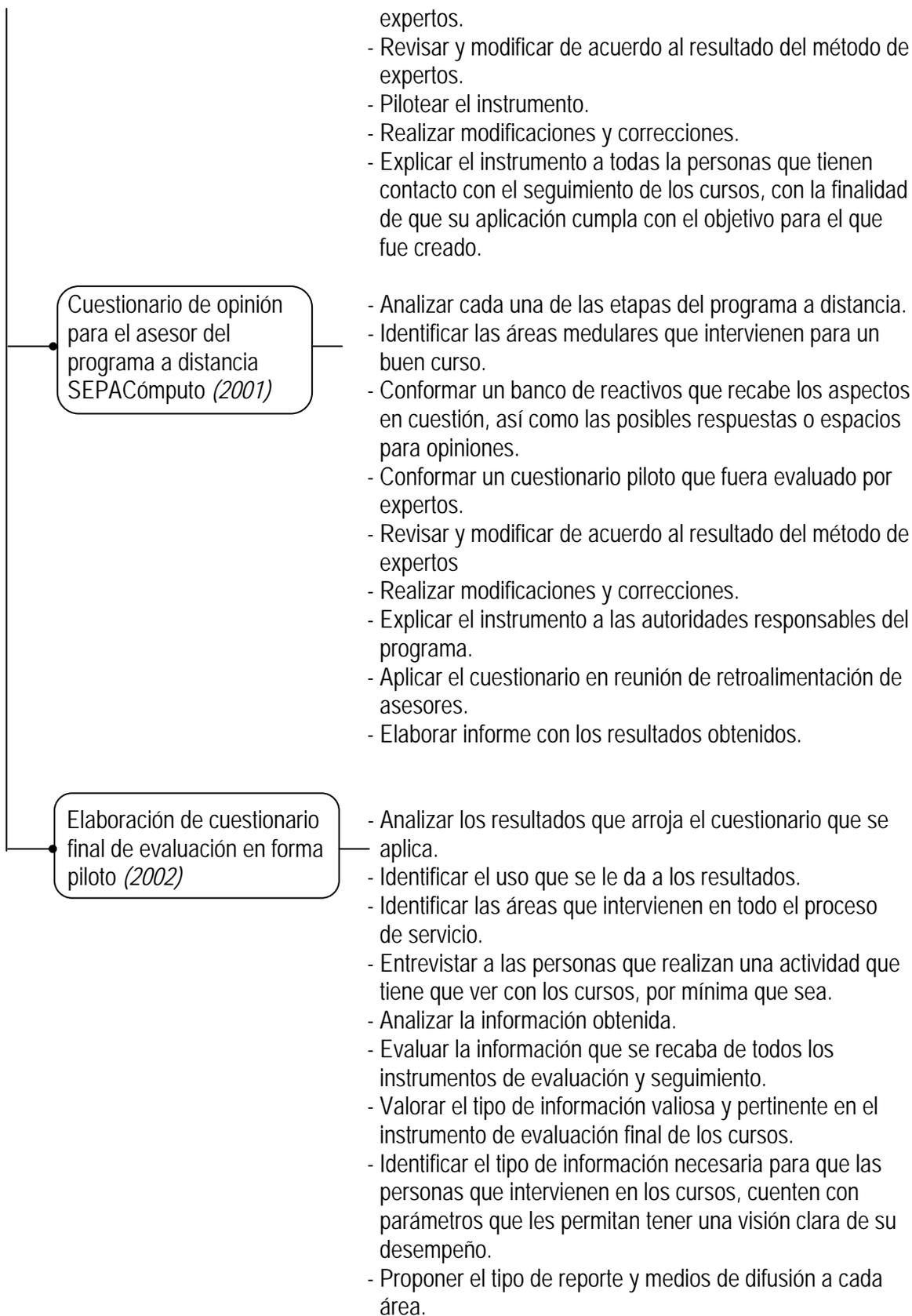
(básico, especializado, muy especializado o altamente especializado) de acuerdo a su grado de especialización, también se agrupaban los resultados con referencia hacia los programas (introducción, actualización, módulos, diplomado, líneas de especialización o especiales a alguna institución), se mencionaban las áreas de oportunidad, aspectos sobresalientes, así como los instructores que impartieron un mayor número de cursos, y sobre todo a los instructores que obtuvieron un valor numérico elevado (9.95 o más) o bajo (9.2 o menos).

Cuestionario Intermedio (1997)

- Analizar el cuestionario que se aplicaba.
- Entrevistar a la pedagoga que cuenta con la experiencia en la aplicación y manejo de los resultados.
- Analizar conforme a la evaluación del desempeño y de acuerdo a la experiencia de todos los centros de extensión, cuáles son los aspectos más recurrentes que impiden un desarrollo óptimo de los cursos.
- Filtrar que aspectos son reconocidos por medio del seguimiento que lleva a cabo la responsable del curso, como lo es la puntualidad.
- Conformar un banco de reactivos que expresará el aspecto a evaluar, así como las posibles respuestas.
- Conformar un cuestionario piloto que fuera evaluado por expertos.
- Revisar y modificar de acuerdo al resultado del método de expertos.
- Pilotear el instrumento.
- Realizar modificaciones y correcciones.
- Proponer el diseño del instrumento con el fin de distinguir este cuestionario intermedio del final.
- Explicar el instrumento a todas las personas que tienen contacto con el seguimiento de los cursos, con la finalidad de que su aplicación cumpla con el objetivo con el cual fue creado.

Cuestionario de opinión del instructor (1997)

- Asistir a cada reunión de la Academia de Didáctica y Evaluación para trabajar en la elaboración del instrumento.
- Analizar las opiniones y experiencias de cada participante de la academia.
- Identificar los aspectos más relevantes para apoyar al instructor en su labor docente.
- Conformar un banco de reactivos que recabe el aspecto en cuestión, así como las posibles respuestas o espacios para opiniones.
- Conformar un cuestionario piloto que fuera evaluado por



2.3.3. Formación didáctica

La capacitación didáctica de la plantilla docente es fundamental para llevar a cabo cursos que cumplan con las expectativas de los participantes, así como con los objetivos determinados por las academias, si bien es cierto que la preparación técnica en el área del cómputo es fundamental, la labor pedagógica en la transmisión de conocimientos es lo que puede determinar el éxito de los cursos

A continuación mencionaré mi participación en estas actividades de formación y actualización de instructores en el aspecto didáctico, cabe mencionar que estos cursos fueron actualizados de forma constante y fue por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación; a partir de mi incorporación en 1997, que me di a la tarea de apoyar en la conformación del curso de formación de instructores, dirigido a aquellos que aprobaron los exámenes elaborados por las Academias, por medio de los cuales validaron de forma teórica y práctica los conocimientos técnicos de los cursos que pretendían impartir, dicho curso tomó en cuenta temas como:

- Inducción a la DGSCA, con el objetivo de dar a conocer a los nuevos instructores la organización, los servicios, los programas académicos, los lineamientos "antes", "durante" y "después" de los cursos, así como sus derechos y responsabilidades. Impartí esta parte del curso apoyándome del "Manual de inducción"²⁴ que conocía bien, ya que también apoyé en su elaboración.
- El perfil de la mayoría de los instructores era de áreas de la ingeniería en cómputo, sistemas, telecomunicaciones, electrónica, etc. por lo tanto era muy importante darles a conocer cómo se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje,²⁵ y de esa forma se dé la adquisición de nuevos significados, esto me quedó claro al ser la responsable del control de las formas que cada aspirante a instructor llenaba para solicitar su examen de validación.
- También se impartía el tema de la comunicación y la motivación. Los cuales eran impartidos por pedagogas del Centros de Extensión Mascarones.

²⁴ Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Manual de Inducción para Instructores*. México, UNAM, DGSCA, 2003.

²⁵ Gimeno Sacristán, José y Ángel Pérez Gómez. *Comprender y transformar la enseñanza*. España, Morata, 1998. p. 46

- La elaboración de material didáctico es fundamental para la impartición de cursos, ya que muchos de éstos requieren de un fundamento teórico muy importante, por lo que es fundamental darles a conocer alternativas y la forma correcta de elaboración. El personal del área pedagógica del Centro de Extensión Nuevo León, participaban impartiendo este tema.
- Sobre todo para los instructores que no han impartido cursos de cómputo, la elaboración de una planeación es fundamental para ubicar el curso, tomando en cuenta aspectos como el número de horas del curso, a quién está dirigido y el tipo de programa al que pertenece el curso, la planeación que trabajamos para guiar a los instructores en su labor docente, tuvo siempre un carácter flexible, pero se le daban a conocer los puntos a tomar en cuenta:²⁶
 - a) El objetivo general del curso (que es determinado por las Academias).
 - b) La distribución del tiempo.
 - c) Los objetivos por tema o por día.
 - d) Las actividades de enseñanza y de aprendizaje.
 - e) Los medios y los recursos que requerirá en cada clase.
 - f) Determinar cuales serán los medios por los cuales evaluará el curso.
- El manejo de grupos es un tema muy importante debido a los diversos programas con los que la DGSCA atiende a toda la población que requiere sus servicios de capacitación, debido a esto, no es lo mismo impartir un curso del programa de actualización en donde se puede atender a participantes de diferentes edades, necesidades, expectativas, etcétera y con curso especial dirigido a una institución de área bancaria, por lo que a los instructores se les da a conocer el manejo de técnicas grupales.²⁷
- Debido a que la mayoría de los cursos no incluye material impreso, la elaboración de prácticas y ejercicios es fundamental para que cada participante cuente con material referente al curso, en este tema les daba a conocer la diferencia entre el ejercicio y la práctica, ya que esta última aumenta la estabilidad y claridad de los significados y mejora la fuerza de retención²⁸,

²⁶ Pansza G. Margarita. *Fundamentación de la didáctica*. México, Gernika, 1996, p. 37

²⁷ Gibb, Jack R. *Manual de dinámica de grupos*. Buenos Aires, Humanitas, 1998, p. 35.

²⁸ Sacristán y Pérez, op. cit., p. 47

durante el curso elaboraban este material para su revisión y se les hacían saber comentarios al respecto de las prácticas y ejercicios que elaboraron.

- En el tema de evaluación que en especial yo impartía, se les enseñaron los diversos tipos de evaluación, instrumentos de evaluación, la forma técnica de elaborar reactivos y diversos métodos de asignación de calificaciones,²⁹ tomando en cuenta los lineamientos de la DGSCA para los diferentes programas.
- Posteriormente, se realizaba una actividad que en la medida del tiempo del curso se llevaba a cabo y consistía en invitar a un(a) instructor(a) que contara con amplia experiencia en la impartición de cursos en varios programas con los que cuenta la DGSCA (módulos, diplomados, cursos especiales, cursos a distancia, etcétera); esta actividad se denominaba "Academia" y consistía en que este(a) invitado(a) aportaba vivencias muy constructivas al grupo de nuevos instructores.
- Finalmente, en la medida de lo posible, todos los instructores impartían unos minutos de clase, entregaban planeación, tenían que elaborar material didáctico, aplicar una técnica grupal, y dar a conocer los aspectos que tomaban en cuenta para evaluar. Cabe señalar que a cada instructor se le daba un escenario diferente, ya fuera un curso de calendario, un módulo, un curso a una institución, un diplomado, etcétera y, de igual manera, el grupo caracterizaba situaciones particulares (alumnos desinteresados, algún alumno conflictivo, problemas con el equipo, etcétera), con la finalidad de ver qué tipo de estrategias ocupaban y qué soluciones daban en cada caso; esta actividad era la culminación del curso, el cual daba una idea clara de los conocimientos y experiencias que se llevaban del curso, ya que todos aportaban diversas soluciones a las situaciones ficticias que se actuaban.

Al finalizar estos cursos los participantes evaluaban aspectos importantes como la utilidad de los temas, el desempeño de quienes impartían el curso, dando a conocer posibles temas que consideraban necesarios para continuar su preparación como instructores ya que estos cursos se desarrollaban en una semana, en quince horas, las cuales no eran suficientes para tratar con profundidad el programa.

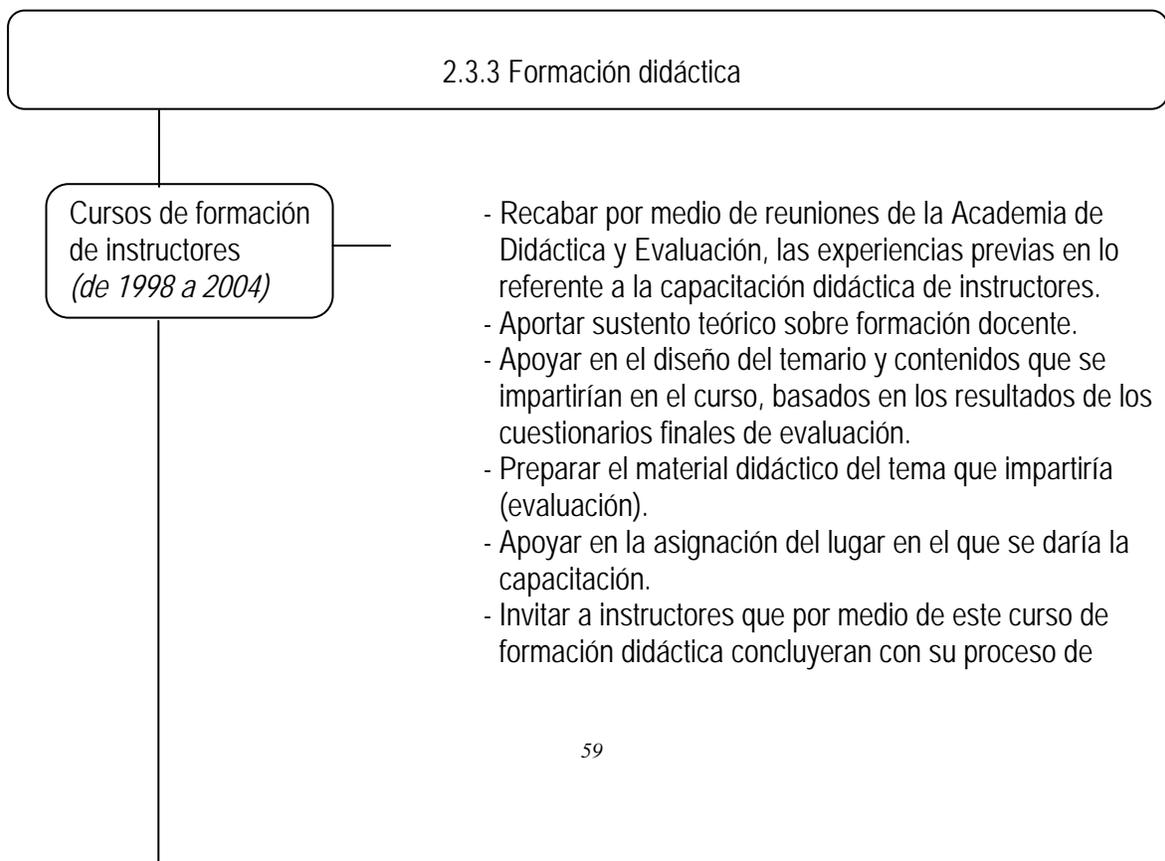
²⁹ Rosales, op. cit., p. 13-25

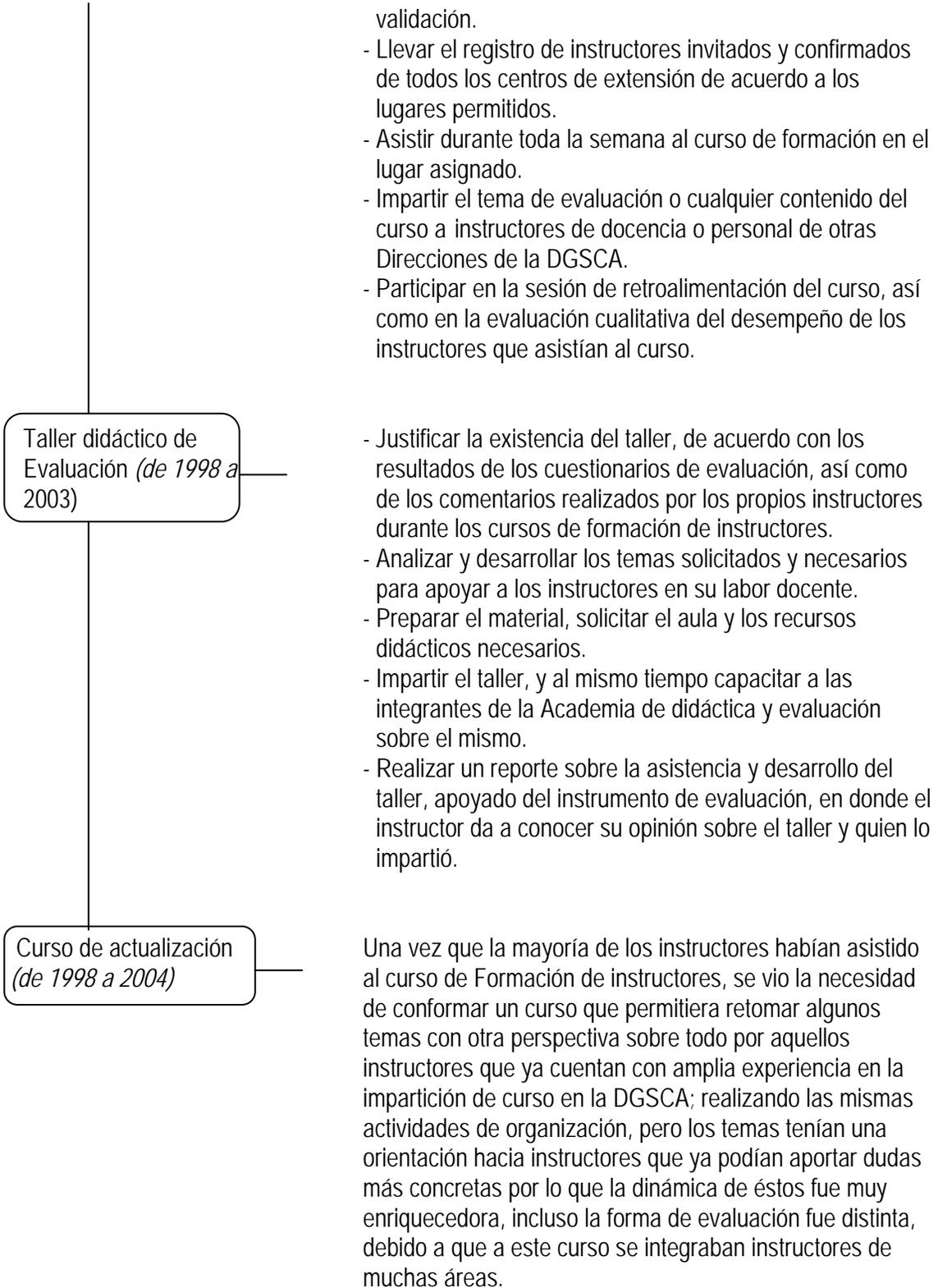
Cuando la mayoría de los instructores ya contaban con la capacitación didáctica y tomando en cuenta los temas que ellos demandaban, la Academia de Didáctica y Evaluación se dio a la tarea de preparar talleres específicos. A mi me tocó desarrollar el de evaluación, profundizando sobre el mismo, dándoles a conocer y diferenciar varios conceptos, apoyarles a concluir un instrumento de evaluación y determinando qué aspectos intervienen en una evaluación, la asignación de calificación y, finalmente, enfrentándolos a situaciones reales de acuerdo a la experiencia que se tiene con programas de la DGSCA.

Posteriormente se incorporaban nuevos instructores a la planta docente y al detectar la necesidad de capacitarlos en el área didáctica, independientemente del proceso de validación técnica, ya que la mayoría de los cursos no cuenta con exámenes de validación, se determinó realizar adecuaciones al curso de formación de instructores, para poder impartir los temas esenciales y de esta manera apoyarlos en su desempeño docente, este curso se denominó "Curso de actualización de instructores".

Todo lo anterior con la finalidad de contar con una planta docente preparada didácticamente para la impartición de los cursos en la Dirección de Docencia.

En el siguiente diagrama presento de forma puntual las actividades que desempeñé en cada uno de los eventos académicos:





2.3.4 Capacitación a distancia

La UNAM tiene experiencia en la transmisión a distancia de clases universitarias, la DGSCA por su parte, cumpliendo con las funciones que tiene asignadas y comprometida con llevar a toda la población los servicios de capacitación y aprovechar la tecnología para auxiliar la enseñanza del uso de la computadora, incursionó en la capacitación a distancia y a partir de 1999 en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, empecé a contribuir con el programa SEPACómputo, que es un programa de formación continua y a distancia, que difunde y enseña el uso de la computadora.

SEPACómputo constituye un esfuerzo de la Secretaría de Educación Pública y la UNAM, que tiene como propósito organizar e impartir a distancia cursos de cómputo, los cuales están dirigidos a personas cuyas actividades o lugar geográfico les impiden asistir a cursos presenciales y que tienen la necesidad de ampliar sus conocimientos en el ámbito de la computación; cabe mencionar que este programa a distancia también se imparte en la modalidad semipresencial, que cuenta con tutorías presenciales y servicios adicionales a través del sitio Web del programa.

Tomando en cuenta la creciente demanda de utilizar la tecnología en apoyo a los esfuerzos de formar a personas acortando distancias, aminorando costos y, sobre todo, sin estar obligados a horarios establecidos, todo esto sin olvidarse de la calidad de la capacitación y apoyando a la formación continua, se extienden los beneficios de la experiencia de capacitación en cómputo, no sólo de las dependencias de la Universidad que lo requieran, sino que también beneficia a organismos gubernamentales y privados, tal fue el caso del IFE, que contrató los servicios de la DGSCA para capacitar a su personal a nivel nacional. Esta capacitación se llevó a cabo de junio a octubre de 2001, durante todo el proceso de capacitación registré y llevé el seguimiento de los más de mil quinientos exámenes aplicados, los cuales evaluaban los siguientes cursos:

- Introducción a la computación.
- El mundo de Internet.
- Procesador de palabras.
- Hoja electrónica de cálculo.
- Presentaciones electrónicas.

El programa de capacitación a distancia, tiene la finalidad de brindar los cursos que proporcionan las herramientas necesarias para desempeñarse en el trabajo, estos cursos ofrecen los conocimientos necesarios en cómputo tomando en cuenta los requerimientos empresariales.

La capacitación a distancia requiere que el material sea autoexplicativo y, por lo mismo, más sofisticado. Mi labor pedagógica apoyó a que este material fuera lo más claro posible, para posteriormente, por medio de herramientas de red que aunque dependen de la confiabilidad de los canales de comunicación y de que cada participante cuente con una computadora con acceso a Internet, es innegable que tienen la ventaja de centralizar la ubicación del material didáctico.³⁰

Las actividades que llevé a cabo en este programa a distancia fueron variadas, ya que durante la capacitación dirigida al IFE se tuvieron que realizar actividades muy específicas para esa institución, así que me di a la tarea de revisar el material impreso que consistió en la "Guías de textos de cómputo" y el "Manual de prácticas" así como los archivos para realizar dichas prácticas; revisar al azar que la edición de los videos fuera correcta; con respecto al sitio Web, desde un inicio tuve acceso a la página cuando estaba en construcción y de forma constante yo realizaba comentarios en cuanto al diseño, las instrucciones, la interactividad y la integración de la misma.

Posteriormente, apoyé en la elaboración de un video de inducción en donde se dio a conocer todo el proceso de capacitación desde la entrega del material hasta el uso del sitio Web durante toda la capacitación; vías de comunicación con el asesor y el área encargada del seguimiento; todo lo referente a la evaluación de los conocimientos: prácticas, actividades específicas solicitadas, preguntas e investigación; cómo se lleva a cabo el examen final de evaluación hasta la entrega de reconocimientos si es el caso. También fui la responsable de pilotear los exámenes de evaluación y realizar las modificaciones necesarias tomando en cuenta instrucciones, procedimientos, consistencia, así como elaborar las plantillas de respuesta para que los resultados de la parte teórica, que consiste en reactivos cerrados, se realice de forma automática y, posteriormente, sea arrojado el resultado de forma inmediata; llevaba a cabo la capacitación de los asesores en cuanto al proceso, forma de evaluar y seguimiento requerido, así como la forma en la que cada asesor debía presentar los resultados parciales y finales de cada grupo. Preparé así mismo la información de cada

³⁰ Salazar Ramos, Roberto J. *Módulo III Evaluación y acreditación educativas en los sistemas abiertos y a distancia*. Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. Diplomado en Educación Abierta y Distancia. UNAM. Ciudad Universitaria, 1998. p. 465 –535.

participante para que las claves de acceso, primero al sitio Web y después a la página del examen, fueran correctas; enviaba un correo personalizado a cada participante con la información necesaria sobre la capacitación y dándole información sobre su asesor. Durante las horas de examen, los participantes podían comunicarse vía correo electrónico, vía telefónica, o por fax, para dar a conocer problemas que se les presentaban; mi función en ese momento consistió en detectar el tipo de situación que se presentaba en cada caso y dar solución inmediata a cada persona, ya fuera sobre problemas técnicos, de acceso, o de conocimientos; igualmente enviaba a cada persona que presentaba el examen un cuestionario de evaluación sobre el proceso de capacitación a distancia. Finalmente, conjuntaba los archivos que contenían los resultados de la parte práctica y los enviaba a cada asesor para su evaluación, posteriormente realizaba los informes necesarios para dar a conocer los resultados numéricos y cualitativos del evento académico, así como el informe de los participantes que obtuvieron reconocimiento por curso; tenía reuniones con los asesores para la obtención de sus comentarios, también tomaba en cuenta a las personas que intervinieron en la capacitación y de esa forma organizaba sesiones de retroalimentación para realizar informes con datos importantes que documentan lo acontecido en el evento académico, así como aspectos que se deben tomar en cuenta.

El participar en esta experiencia de capacitación tan enriquecedora me permitió consolidar mis conocimientos sobre el proceso de capacitación del cómputo e incursionar en esta nueva modalidad a distancia.

Posteriormente, fui responsable del proceso de seguimiento de personas que adquirirían el paquete de capacitación que contienen: Videos, "Guías de textos de cómputo", "Manual de prácticas" y disco de trabajo (si era el caso), de SEPACómputo, al informarme que alguna persona presentaría el examen, le asignaba asesor y realizaba las actividades que anteriormente expuse, así como la asesoría durante el examen y, finalmente, la elaboración y entrega de reconocimiento en caso aprobatorio.

La DGSCA también imparte cursos en línea, éstos fueron elaborados por el Departamento de Productos Interactivos, quienes solicitaron el apoyo del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica para efectos de seguimiento.

A continuación especificaré las actividades que realizaba en este proceso, dividiendo el programa a distancia (específicamente la experiencia con el IFE) y, posteriormente el programa SEPACómputo individual y por último los cursos en línea.

2.3.4 Capacitación a distancia

SEPACómputo dirigido al IFE (2001)

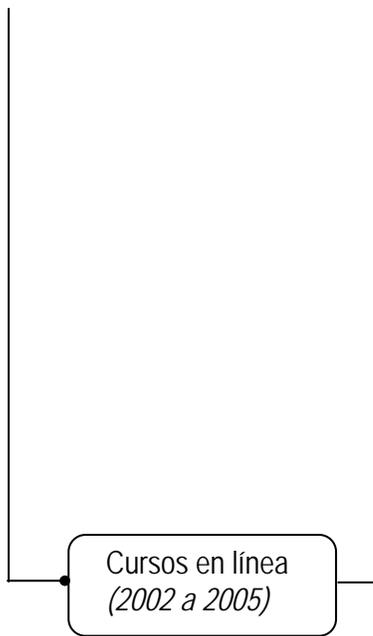
- Elaboración de pruebas, revisión y comentarios al sitio SEPACómputo que se encontraba de forma piloto.
- Apoyo en la secuencia y elaboración del video de inducción de SEPACómputo (edición de imágenes de pantallas del equipo de cómputo, así como labores de asistente en la grabación en instalaciones de la DGSCA).
- Revisión de guías y textos en cuanto a secuencia y congruencia con videos y demás materiales.
- Apoyo en la capacitación de los asesores que trabajaran en este programa a distancia.
- Enviar información personalizada que contiene claves de acceso, se le da a conocer el programa, y datos de su asesor.
- Apoyo en la elaboración de escritos, como instrucciones y sugerencias, para la elaboración de los exámenes en línea.
- Elaboración y envío de guías de estudio a cada participante.
- Apoyo en la elaboración del cuestionario de opinión que evalúa el programa SEPACómputo y que se aplica al finalizar el examen.
- Coordinar las pruebas y correcciones del sitio en donde se alojan los exámenes en línea.
- Piloteo, sugerencias y correcciones de los exámenes de Introducción a la computación y El mundo de Internet.
- Preparar la información necesaria de las personas que presentarán los exámenes, que incluya claves de acceso y darles el formato necesario para que estos archivos sean utilizados en las bases de datos que dan acceso a la páginas en línea de los exámenes.
- Dar asesorías vía telefónica o correo electrónico a cada persona que los solicite durante la aplicación de cada examen.
- Administrar una página, en donde se mostraba la hora de ingreso de cada participante a la página del examen, momento de recepción de la parte teórica y recepción del

archivo del examen práctico y si algún caso lo ameritaba dar acceso nuevamente al examen.

- Dar respuesta a cada persona que tiene problemas o dudas con respecto a sus resultados.
- Administrar las cuentas de correo por medio de las cuales se realizaba el asesoramiento y se daba solución a los problemas que se presentaran.
- Elaborar informes cuantitativos y cualitativos del número de grupos y cursos que se impartían, número de exámenes aplicados, calificaciones parciales y finales, incidentes, comentarios, soluciones dadas y recomendaciones.
- Apoyar en la preparación de las reuniones de retroalimentación entre los asesores que participaron en este proceso de capacitación.
- Elaboración de informes dirigidos a la Subdirección de Planeación Académica que contiene datos relevantes de todo el evento académico.

SEPACómputo dirigido al público en general

- Recibir y registrar la solicitud de la persona interesada en tener una asesoría y presentar el examen que le permitiera contar con un (*de 2000 a 2005*) reconocimiento que evaluara los conocimientos del curso que adquirió.
- Asignar asesor y llevar registro de cada instructor que apoya en esta actividad del programa a distancia.
- Enviar un correo electrónico a la persona interesada en donde se le informa, quien será su asesor(a), experiencia y correo electrónico al que se puede comunicar, tipo de servicio y tiempo con el que cuenta para ser asesorado para, posteriormente, presentar el examen.
- Realizar un seguimiento durante los sesenta días máximos con los que cuenta el interesado para que el asesor(a) le apoye en su preparación para el examen.
- Solicitar al asesor información precisa sobre la condición académica del asesorado, para que en su caso de Vo. Bo. para iniciar el proceso para que presente el examen.
- Enviar guía de estudio para que el interesado, cuente con referencias que le permitan atender tanto la guía de texto, como lo referente a las prácticas.
- Proponer al interesado, dos fechas y horarios probables para que presente el examen.
- Enviar a la persona responsable de administrar los accesos a la página en línea del examen, los datos necesarios para que el día asignado se encuentre todo preparado para el evento de evaluación.



- Aplicar cuestionario final en el que el participante evalúa los servicios.
 - Dar a conocer los resultados a las autoridades, interesado y asesor.
 - Si es el caso, entregar el reconocimiento.
 - Realizar informes anuales de los servicios de seguimiento atendidos.
 - Llevar un seguimiento de los asesores que apoyan en este programa a distancia, para fines de pago.
-
- Al ser enterada de que un grupo o persona iniciaría un curso en línea, y contar con los datos necesarios por parte del Departamento de Relaciones e Informes, dar de alta el grupo, curso y asesor.
 - Confirmar que la página que alojaba el sitio del curso se encontrara activa, la información actualizada y todos los servicios listos.
 - Enviar un correo electrónico de confirmación de inicio de curso, claves de acceso, página en donde encontrarán agenda de actividades y servicios del curso.
 - Monitorear el curso, y estar en contacto con el asesor(a) y en el caso de que algún participante no se encuentre al corriente en las actividades, enviar un aviso por correo electrónico con el fin de saber las razones de la ausencia.
 - Enviar a cada participante al finalizar el curso, el cuestionario que evalúa todo el evento académico.
 - Entregar al asesor(a) los resultados del cuestionario final.
 - Finalmente informar sobre los resultados del curso.
 - Llevar registro anual de cada curso impartido

2.3.5 Actividades complementarias

Ahora expondré mi desempeño en actividades que he denominado como complementarias y en donde daré a conocer el apoyo que brindé en cuatro tipos de actividades:

- a) Capacitación interna.
- b) Elaboración de materiales.
- c) Revisión de materiales.
- d) Seguimiento y actualización de sistemas y bases de datos.

a) Capacitación interna.

En el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica era necesario realizar actividades de capacitación interna para que el personal que lo requería (generalmente el personal del área pedagógica de cada sede de extensión) contara con la información y los elementos necesarios para realizar una nueva actividad o continuar realizando alguna que sufría alguna modificación, tal es el caso de la incorporación de nuevos instrumentos de evaluación o actualizaciones, las cuales fueron descritas anteriormente y que por consiguiente requerían de reuniones de academias y de jefas de Controles Escolares de las diferentes sedes, cuyo objetivo era justificar la actualización o incorporación de dichos instrumentos; durante estas reuniones daba a conocer los cambios o el nuevo instrumento a las autoridades que se presentaban a dichas sesiones y, por último, capacitaba a las personas que directamente aplicarían dichos cuestionarios, el objetivo era que a estas personas les quedara claro el propósito del instrumento, su importancia y sobre todo la trascendencia de su labor al aplicarlo, también se explicaba el alcance de los resultados y las repercusiones que se tenían como Dirección comprometida con la capacitación.

Además de la capacitación que se daba al personal de todas las sedes en cuanto a nuevos instrumentos o actualizaciones, se aunaba la capacitación con referencia a la sistematización de actividades como fue el caso de la página Web en donde se aplicarían los cuestionarios finales y era muy importante explicarles cuál era la forma de dar de alta los cursos, la forma de ingresar a la página y los accesos a ésta, así como el proceso para emitir los reportes que contenían los resultados y, finalmente, el envío de esta información para su revisión y elaboración de informes. Cabe señalar que para apoyar en esta capacitación solicitaron que revisara la página y realizara pruebas previas para confirmar que el proceso se llevara a cabo de forma correcta y al mismo tiempo elaboraba comentarios y sugerencias con respecto a cada momento de este proceso.

Otra actividad de capacitación en la cual me desempeñé consistió en capacitar al personal de apoyo, servicio social o becarias que requerían conocer de forma general todas las actividades que se efectuaban en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica y, de forma más profunda, las actividades que desempeñarían. Durante este capítulo sólo he descrito las actividades que realizaba personalmente, dejando de lado aquellas en las cuales el Departamento era también responsable y que otro personal era quien las ejecutaba, pero que en realidad yo no desconocía ya que una de las

formas de trabajo consistía en conocer y apoyar en caso necesario cualquiera de las actividades en las que intervenía nuestro Departamento, es así como a las personas que se incorporaban se les daban a conocer dichas actividades.

Durante el tiempo que estuve laborando en este Departamento participé en la capacitación de instructores que atenderían programas específicos, tal fue el caso del programa a distancia SEPACómputo, en donde llevé a cabo esta tarea con quienes participarían como asesores en este programa dirigido al IFE. Este proceso consistió en preparar todo lo necesario para explicarles en que consistía el programa y cada actividad requerida por el asesor, desde la bienvenida a los participantes, revisiones parciales, finales y los aspectos a evaluar, así como la entrega de los formatos y explicar por medio de un ejemplo la forma en la que se esperaban los resultados al término de cada curso. Finalmente, organizaba reuniones en donde cada asesor daba a conocer sus experiencias y de esta forma se daban soluciones o sugerencias para perfeccionar este programa.

Otro programa en el que trabajé fue el referente a competencias laborales, en donde personal del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), institución encargada de certificar las competencias mediante evaluaciones basadas en normas, en 2002 capacitó a diversas personas de la Dirección de Cómputo para la Docencia, cuyo objetivo fue formarnos para elaborar materiales tomando en cuenta los indicadores conforme a las normas de competencias laborales y sobre este modelo, para que posteriormente la DGSCA se constituyera como una Dirección que capacitara bajo la norma de competencias laborales, fue así como apoyé durante la capacitación a los instructores que impartirían cursos bajo esta modalidad.

A continuación daré a conocer las actividades que realizaba a este respecto:

- Reunir toda la información referente al programa a capacitar (SEPACómputo, Competencias laborales, Estudiante experto, etcétera).
- Asistir a reuniones en donde se definían los objetivos a alcanzar de cada sesión.
- Apoyo en la identificación de la población adecuada para el programa (en el caso de no estar totalmente definida la lista de asistentes).
- Preparar la información a presentar, ya sea en forma impresa o en presentaciones electrónicas, video.

- Preparar la información que se entregaba ya sean instrumentos o formatos de seguimiento.
- Confirmar la asistencia de los participantes.
- Solicitar aula para el evento.
- Preparar la información en aula correspondiente.
- Apoyo en la elaboración de minuta del día.
- Entrega de material a cada asistente.
- Apoyo durante la presentación en todo lo necesario.
- Elaboración de resúmenes del evento.
- Asistir a reunión de retroalimentación del evento.
- Seguimiento de las adecuaciones requeridas que se identificaron durante la presentación.
- Realizar seguimiento de instructores, eventos o asesores si es el caso.
- Elaboración de informes de acuerdo a resultados del programa.

b) Elaboración de materiales

Anteriormente describí la forma de trabajo para capacitar a la planta docente desde el punto de vista didáctico por parte de la Academia de Didáctica y Evaluación, esta actividad requería de varios medios para la difusión y capacitación, por lo que por medio de la Academia elaboré folletos de difusión en donde cada integrante de la propia Academia describía el tema que impartía y la importancia de éste en el quehacer didáctico, es así como en cada uno de los cursos, talleres y eventos didácticos, se contaba con folletos de difusión, con la finalidad de que la planta docente tuviera con tiempo la fecha y hora del evento para que pudiera tener la oportunidad de asistir, en mi caso como ya dije desarrollé el tema de evaluación, para el cual elaboré dicho folleto para los talleres y los cursos de actualización.

Otro material que se elaboró fue el editado por la DGSCA en junio de 2001, "Técnicas grupales aplicadas a la enseñanza del cómputo", este material surgió de la necesidad que detectamos durante los cursos de formación de instructores y talleres, ya que cada curso que se imparte en la DGSCA tiene características muy específicas como ya se explicó debido a los programas y población a la que se atiende y es importante lograr que el instructor y los participantes trabajen en un ambiente ameno que motive el aprendizaje, y, sobre todo, en los cursos largos y teóricos en donde se requiere mayor atención, el objetivo de elaborar este material fue proporcionar a los instructores herramientas útiles para auxiliarlos en su labor docente; así por medio de este material se les presentó una serie de técnicas grupales adaptadas por las pedagogas que en ese momento éramos miembros de la Academia de Didáctica y Evaluación, este material fue agrupado en diversos tipos de técnicas; de aprendizaje, de concentración, de motivación, de evaluación, de integración, de reforzamiento y de reflexión.

A continuación presento las actividades que realicé:

- Asistir a cada reunión de trabajo.
- Justificar la elaboración del material.
- Documentar la elaboración del material.
- Elaborar una propuesta inicial.
- Realizar comentarios y sugerencias a las propuestas elaboradas por cada integrante de la academia durante las sesiones de trabajo.
- Realizar las modificaciones acordadas al material inicialmente elaborado.
- Presentar la propuesta con las modificaciones indicadas.
- Revisar nuevamente todo el material elaborado.
- Aplicar en forma piloto las técnicas o, en su caso, presentar los folletos o material de difusión a personas externas a la Academia.

- Realizar las modificaciones de acuerdo a comentarios y sugerencias resultantes de la exposición y aplicación de dichas técnicas.
- Enviar el material al Departamento de Diseño y Corrección de Estilo para su visto bueno o modificaciones.
- Realizar los cambios indicados.
- Acordar la cantidad de ejemplares a reproducir.
- Entregar el material y explicar el material elaborado.
- Realizar actualizaciones del material en caso de ser requerido.

c) Revisión de materiales

La revisión de materiales impresos, sitios Web y sistemas en línea para la captura, es una actividad que se encuentra contemplada dentro de las funciones del Departamento, por lo que yo participé en varias revisiones, uno de ellos fue el "Manual de inducción" que es un texto que se elaboró al detectar la necesidad de conjuntar en un folleto todo lo referente a la utilidad de técnicas grupales que apoyen de forma lúdica al aprendizaje, la evaluación y la motivación, con tal motivo apoyé en la elaboración y revisión del contenido, compilación de información, así como la presentación y explicación del contenido a los instructores durante los actos académicos dirigido a los instructores.

La actualización del catálogo de cursos se realizaba en este Departamento cada dos años en promedio, esta actividad fue medular ya que los cursos constituyen la base de los servicios de capacitación en cómputo que brinda la Dirección de Docencia, esta labor requería del esfuerzo de todos los miembros de las Academias y, sobretodo, de las seguidoras, ya que se tenía que coordinar la valoración sobre la permanencia, actualización o incorporación de temarios, como seguidora de academia, tomaba en cuenta los comentarios realizados durante la vigencia de los temarios en catálogos anteriores y la pagina Web, en donde se publicaban los contenidos para que estos argumentos dieran pie a la revisión de cada temario. Posteriormente, trabajé con los integrantes de las academias en la revisión y la asignación de labores a cada participante para próximas reuniones, después se daban a conocer los comentarios y argumentos a la jefa del Departamento, para que a su vez se realizaran las modificaciones o incorporación adecuadas. Como pedagoga e integrante de

la Academia de Didáctica y Evaluación yo realizaba la revisión de la presentación, el objetivo, el perfil de ingreso, el perfil de egreso y la bibliografía de cada temario, para, posteriormente, entregar la información a la persona responsable de incorporar la información y continuar con el proceso de actualización del catálogo; finalmente le entregaba los archivos ya revisados por la Subdirección de Planeación Académica y el área de corrección de estilo a la persona que actualizaba la página Web de la Dirección de Docencia.

Como pedagoga e instructora, consciente de la importancia de contar con instrumentos que permitan guiar a personas expertas en áreas del cómputo a la actividad docente, me di a la tarea de apoyar por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación en la elaboración y revisión de una "Planeación de Cursos",³¹ que consistía en un formato flexible que apoyaba a identificar los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta para preparar una clase de cómputo en la DGSCA.

En el caso de la elaboración de las páginas Web en donde se difundía información al público en general (sitio de difusión de los cursos), pero también aquellas que eran exclusivas para algunas áreas de la Dirección de Docencia, así como de algunos sitios en donde se llevaban a cabo procesos de control, seguimiento y actualización de datos: tal fue el caso de las páginas que alojaban los cuestionarios de evaluación, las bases de datos de pagos y pequeños sistemas de seguimiento. En este caso apoyé en diversos procesos que iban desde la justificación de la creación de dichos sistemas como el denominado "Sistema de validación técnica y didáctica de instructores de la DGSCA", en donde intervine desde el proceso de solicitud, justificación, diseño, pruebas, comentarios e implementación.

Finalmente, como parte de mis actividades de seguimiento del personal del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, revisaba, agrupaba y presentaba los informes del personal de apoyo, servicio social y becarias, de forma bimestral, semestral y anual a la jefa del departamento.

Dado que el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica dependía directamente de la Subdirección de Planeación Académica, y a que los espacios en donde nos desempeñábamos eran compartidos, la cercanía era un factor que favorecía.

A continuación muestro las actividades que desempeñé:

³¹ Ver anexo 5

- Asistir a las reuniones en donde se informaba sobre el material o actividad.
- Identificar el objetivo y grupo de trabajo que interviene en el proceso.
- Delimitar los alcances de la revisión.
- Solicitar los accesos a los sitios si fuera el caso.
- Revisar los materiales e identificar si existe alguna inconsistencia o falla durante el proceso.
- Realizar reportes dirigidos a las personas responsables.
- Solicitar fecha para una siguiente revisión.
- Realizar una segunda revisión identificando si las modificaciones fueron realizadas.
- Informar sobre la conclusión de la revisión.

d) Seguimiento y actualización de sistemas y de base de datos

Como última actividad complementaria informaré sobre la responsabilidad que tenía al actualizar bases de datos de la Dirección de Docencia. Debido a la gran cantidad de información que se manejaba en una Dirección como la de Docencia que en 2003 contaba con 737 instructores activos y con 388 cursos, esta información se encontraba alojada en un sistema en red, del cual fui la responsable de dar de alta y asignar claves a cada instructor que ingresaba a la DGSCA, así como de actualizar el nombre oficial, comercial, número de horas, requerimientos y costo de cada curso; anualmente estos datos eran revisados por la Subdirección de Planeación Académica, los Departamentos de Infraestructura, Tecnología Educativa, Relaciones e Informes, con la finalidad de adecuar nombres, horas y requerimientos de software y hardware; al respecto yo daba de alta las modificaciones de los datos en la página de administración del sistema y, posteriormente, daba a conocer las modificaciones a los centros de extensión.

También elaboraba todos los informes que requerían las diversas áreas que utilizaban estas bases de datos, por ejemplo:

- Para revisión de costos por hora/cursos.

- Actualización de versiones de software y recursos técnicos con los que cuenta la DGSCA para cada curso.
- Nombres asignados a los cursos por programas (actualización, módulos, líneas de especialización, diplomados, capacitación para el trabajo, actualización docente, cursos a distancia y en línea).
- Número de cursos por academia, actualizaciones y seguimiento de productividad.
- Número de instructores internos (trabajadores de la DGSCA y externos, asalariados, honorarios, becarios, o por factura).

Las actividades que realice con respecto a la información antes descrita desde 1998 hasta mayo de 2004 fueron las siguientes:

- Ingresar a hoja de Excel todos los datos referentes a cursos e instructores.
- Entregar la información con el formato requerido para ingresar los datos a la base de datos.
- Firmar de recibida la forma en donde solicitan dar de alta o realizar modificaciones a las bases de datos.
- Dar de alta a profesores y cursos, creándoles claves únicas y todos los datos requeridos.
- Dar a conocer a la sede que lo solicitó, la clave con la que encontrará los datos.
- Elaborar reportes necesarios.

También apoyé durante los siete años que labore en este departamento en la logística, organización, registro de cada evento del día del maestro, así como los eventos anuales de cómputo que se llevaban a cabo en diversas sedes de la DGSCA, Walc 2000 que fue un evento de cómputo a nivel Latinoamérica y el Caribe, también durante el evento de los cuarenta años del cómputo.

2.4 Tercera etapa. Coordinación de Vinculación Académica

En Junio de 2002 se realizaron modificaciones en la organización de la Dirección de Docencia, y quedo como jefa del Departamento de Desarrollo Curricular, la persona que antes se encontraba en el área de recursos humanos de la Dirección de Cómputo para la Administración Académica, aunado a las actividades que inicialmente di a conocer se integró el programa de formación y seguimiento de becarios de la DGSCA, posteriormente el nombre del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica quedó como Coordinación de Vinculación Académica.

Fue hasta marzo de 2004 que permanecí en esta Coordinación y continué realizando las actividades informadas en la anterior etapa, también apoyé en el proyecto para iniciar una capacitación de becarios, tomando en cuenta las necesidades de la Dirección de Docencia, desafortunadamente durante ese periodo no se pudo iniciar el programa de becarios por falta de disponibilidad en aulas.

2.5 Cuarta etapa. Control Escolar

De junio de 2004 a diciembre de 2005 fui invitada y acepté colaborar en el Departamento de Control Escolar para ser responsable de las actividades que se llevaban a cabo en el anexo de la DGSCA que se encuentra ubicado frente a la Escuela de Trabajo Social, la oportunidad de regresar al departamento en donde inicié mis labores pedagógicas en la UNAM, fue muy gratificante ya que pude volver a tener contacto con los instructores durante su desempeño ante el grupo y, sobre todo, con los participantes para quienes realizamos la mayoría de nuestras actividades.

En el capítulo anterior de las páginas 27 a 41 se describen a grandes rasgos las actividades que desarrollé, cabe señalar que además de todas y cada una estas actividades como responsable del área de control escolar en el anexo, en ocasiones atendía a personas que realizaban el seguimiento de capacitación por parte de las instituciones que contrataban cursos especiales, ya que las cuatro aulas que se encontraban en el anexo (aula 6, 7 8 y 9) es en donde se realizaban la mayoría de estos cursos especiales por las características de las instalaciones y del equipo, por lo tanto la atención a las autoridades de algunas instituciones era fundamental, también realizaba reportes que eran solicitados con características muy específicas de cada institución, ya sea pública o privada, como fue el caso de SAGARPA, TV Azteca, el Gobierno del Distrito Federal, la Comisión de Derechos Humanos, el ISSSTE, y el Instituto Nacional de la Mujer, entre otras.

Durante el periodo del 15 de febrero al 10 de mayo de 2005 quedé a cargo del Departamento por licencia de gravidez de la jefa del departamento y fui trasladada al edificio principal de la DGSCA, por lo que mis labores fueron las siguientes:

- Realice actividades de seguimiento y organización de cursos especiales y, en algunos casos, trabajé directamente con la persona que requería el servicio de capacitación y el área que impartiría dichos contenidos, tal fue el caso del Centro de Ciencias de la Atmósfera. Las instituciones atendidas durante ese periodo fueron: el Instituto Federal de Acceso a la Información, Fundación Ford, PEMEX, la Comisión Nacional del Agua, el ING, la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, Estafeta Mexicana, el Banco Azteca, la Universidad Pedagógica Nacional, Elektra, Inbursa, y el Colegio Francés, entre otros.
- Revisé los contratos de acuerdo al tipo de curso y clasificación del instructor, además del seguimiento de liberación para pagos a instructores y avisos para la entrega de cheques para que de esa forma se realizaran los pagos a los instructores.
- Con referencia al seguimiento de diplomados, durante mi permanencia en este Departamento se llevaron a cabo las clausuras de tres diplomados: Multimedia (en su décima emisión), Producción para *e-Learning* contenidos didácticos en línea (en su segunda emisión) y Usos didácticos de las herramientas informáticas (en su cuarta emisión), los cuales ocurrieron en forma simultánea, en donde realicé las siguientes actividades.
 - Coordiné fechas probables para la clausura, de acuerdo a las agendas de autoridades, la disponibilidad de las coordinadoras y el uso del auditorio.
 - Elaboré el informe del evento académico, para el cual se revisaron resultados cualitativos y cuantitativos de cada módulo, se elaboró un análisis del perfil de grupo, gráficas de desempeño y conclusiones.
 - Confirmé resultados de desempeño y solicité la elaboración de diplomas de participantes y reconocimiento a los instructores, asigné los folios correspondientes.
 - Apoyé en cada actividad de logística pertinente para que cada clausura se llevara a cabo de forma óptima (invitación y confirmación de asistentes, preparación de discursos,

conformación de documentación a entregar, preparativos de presentación en auditorio, preparación de presidium y lo necesario para el momento de la clausura).

Fui la responsable de preparar todo lo necesario para el inicio del Diplomado Multimedia, (en su emisión once) que fue inaugurado el 18 de marzo de 2005, en donde apoyé en la asignación de fechas y horarios de entrevistas y análisis de curriculum.

El día 5 de septiembre dio inicio el Diplomado "Introducción a la seguridad en Redes de Telecomunicaciones" dirigido a SAGARPA, en este caso fui la responsable del seguimiento durante las 130 horas de capacitación, este evento se llevó a cabo en las instalaciones de dicha Secretaría, por lo que todo el seguimiento se realizó fuera de la UNAM, la oportunidad de poder coordinar todo el evento durante los cuatro meses que duro el Diplomado me permitió vivir experiencias muy cercanas de todo lo que rodea un evento académico de esta naturaleza, desde conciliar desacuerdos en el grupo, la revisión y logística de entrega de materiales, pasando por los procesos de evaluación, hasta la elaboración de informes, pero, sobre todo, palpar el compromiso que conlleva representar a la máxima casa de estudios de México.

- Hasta el mes de mayo tuve a mi cargo el seguimiento del programa de capacitación a distancia SepaCómputo, en donde realicé todas las actividades descritas en el apartado 2.3.4 referente a capacitación a distancia.
- Apoyé en la elaboración de la propuesta del calendario de cursos que publica la DGSCA, en coordinación con la jefa del Departamento de Relaciones e Informes y la responsable de los cursos de actualización en la Dirección de Sistemas, el cual fue conformado de acuerdo con las necesidades de la población detectadas por medio del análisis de los comentarios y sugerencias que realizan los participantes que concluyen cada uno los cursos; también me basé en un desglose de las frecuencias arrojadas por el sistema de administración de control escolar; trabajé estrategias de difusión, que permitían una mayor apertura de cursos. Apoyé en la programación de los cursos de verano dirigidos a niños, de acuerdo a la experiencia del personal de cómputo para niños y del Departamento de Relaciones e Informes.
- Colaboré en la asignación y contratación de instructores para la impartición de los cursos de calendario inicialmente, para posteriormente contratar a los instructores de los cursos especiales y sabatinos, tomando en cuenta el desempeño obtenido y descrito en los

expedientes, así como en las observaciones hechas en clase y recomendaciones de las sedes, en caso de programaciones especiales.

- Elaboré propuestas económicas con la supervisión de la Subdirección de Planeación Académica, a las diferentes dependencias e instituciones gubernamentales y privadas. Para ello, inicialmente recabé los datos de la institución, identificando sus necesidades de capacitación, así como el perfil de los participantes para informarme de las condiciones y acuerdos a los que se llegaron, para iniciar la capacitación. Contraté al instructor de acuerdo a las características de la institución. Preparé el material pertinente para la apertura de los cursos dirigidos a instituciones ya que en todos los casos se entregaba manual del curso, también apoyé en el recuento y requisición de los materiales que serían utilizados, con la finalidad de contar en el Departamento con un acervo adecuado. En caso de que la capacitación se llevara a cabo en las instalaciones de la institución, yo me trasladaba para dar la bienvenida a los participantes, presentaba al instructor, entregaba el material y daba a conocer las condiciones de trabajo, así como la aplicación de instrumentos de seguimiento, como sucedió en el caso de los cursos impartidos en Ford, GDF-Delegación Álvaro Obregón, ING, UPN, Elektra, Colegio Francés. Posteriormente, informé a la Jefa de Departamento, de todo lo referente a cada curso para solucionar los problemas que se presentaran.
- Apoyé en el seguimiento y capacitación del personal de apoyo, becarias y servicio social. Durante un tiempo también fui la responsable de la revisión y entrega de sus informes para fines de ingreso o renovación de becas.
- Como parte de las actividades de atención directa al público en el Departamento de Control Escolar autoricé el ingreso a los cursos a personas que no cuentan con una constancia de conocimientos previos en cómputo, después de una entrevista exhaustiva en donde se detectaba su experiencia y preparación en los contenidos requeridos; determinaba si era necesaria una entrevista con un instructor del área que pudiera avalar los conocimientos, o si se presentaba un examen de clasificación, o en todo caso se solicitaba Vo.Bo. de la jefa de Departamento de Control Escolar, para que con firma de compromiso del participante conste que cuenta con los conocimientos previos.

- Otra actividad que realizaba era la referente a la atención a personas (enviadas al Departamento de Control Escolar por diversas áreas, en especial la de Relaciones e informes) que solicitaban orientación sobre los cursos a los que se debían inscribir para cumplir un fin específico, a los cuales se les informaba sobre las diferentes sedes, áreas de cómputo con las que contamos y se les invitaba a capacitarse con nosotros y visitar la página, entre otras recomendaciones. Con mucha frecuencia las personas solicitan el asesoramiento de especialistas de un área del cómputo y que requieren de orientación y apoyo, de las cuales se toman sólo los datos y necesidades para poder canalizarlos con instructores que pueden ayudarles.
- Organicé pláticas informativas de diversas áreas de cómputo con la finalidad de difundir los cursos que se impartían en la DGSCA. En coordinación con la Subdirección y los Departamentos de Informes e Infraestructura se programaron y difundieron las fechas y temas de las pláticas, recabé la información de los participantes y se analizaron los resultados de esta actividad.

2.6 Descripción de la elaboración del cuestionario final de evaluación en forma piloto

Como ya expliqué en el primer capítulo y durante éste las actividades que desempeñé, haciendo hincapié en mi participación para la actualización, creación y aplicación de instrumentos de seguimiento y evaluación utilizados durante el proceso de capacitación en el área del cómputo de la DGSCA y mi permanencia en el Departamento de Control Escolar me permitieron identificar la importancia de contar con información apropiada y oportuna que permitiera tener una visión clara de la repercusión de las actividades que llevan a cabo todas las personas que intervienen en la impartición de cursos.

Algunos defienden la idea de que la evaluación supone comparar objetivos y resultados, mientras que otras definiciones exigen una conceptualización más amplia, que apelan a un estudio combinado del trabajo en sí y de los valores, el hecho de evaluar en realidad es una actividad compleja pero esta complejidad significa que hay que poner mucho cuidado no sólo cuando se recopile la información, que debe ser de calidad, sino también cuando se clarifique y proporcione

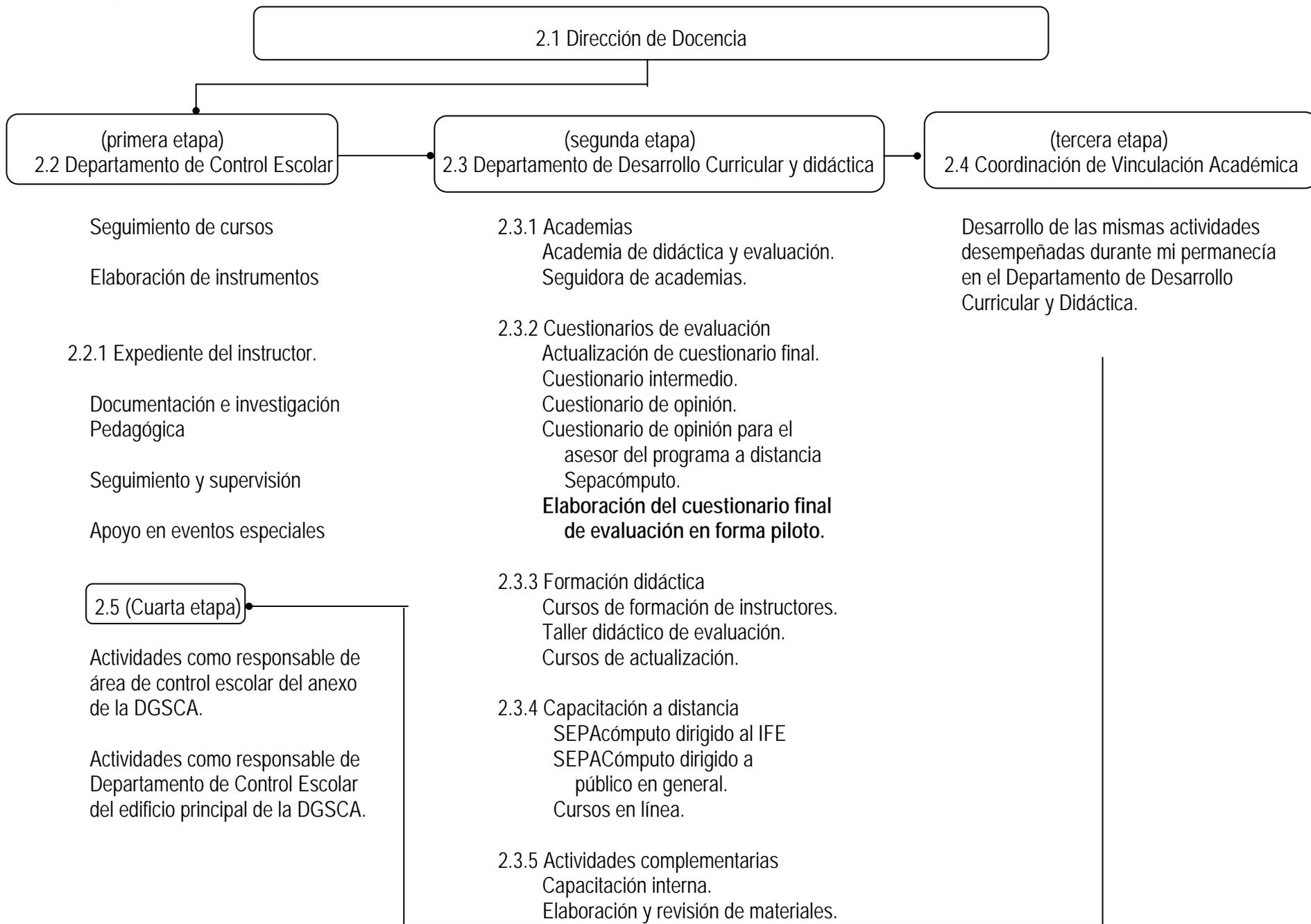
una base lógica que justifique las perspectivas de valoración utilizadas para interpretar los resultados.³²

Tomando en cuenta la visión amplia de lo que es evaluación, a continuación daré a conocer los momentos en los que dividí las actividades que realicé para justificar la elaboración de una propuesta de cuestionario final dirigido al programa de cursos de actualización, así como la propuesta de otros instrumentos que apoyan a una evaluación sistemática de esta actividad de capacitación y actualización en el área del cómputo, como servicio que brinda la DGSCA, hasta informar los resultados obtenidos de la aplicación piloto del cuestionario.

Considero importante ubicar en qué parte del informe de actividades se sitúa esta actividad, para lo cual presento el siguiente diagrama.

³² Stufflebeam, Daniel L. y Anthony Shinkfield J. *Evaluación sistemática: Guía teórica y práctica*. Madrid Paidós, 1987. p. 19.

Diagrama de informe de actividades desempeñadas de 1996 a 2005 en la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico de la UNAM



Al tener la oportunidad de consultar bibliografía sobre evaluación y al darme cuenta que para evaluar una actividad profesional o un servicio es necesario ir más allá de una evaluación informal y es entonces cuando se recurre a técnicas específicas y métodos elaborados, valoré la importancia de la evaluación sistemática, sobre todo al conocer la propuesta de J. Lee Cronbach, considerado como un teórico eminente de la evaluación; autor que fue de gran influencia en mi desarrollo y labor pedagógica, a continuación justificaré mi decisión de basarme en este autor:

En algunas bibliografías hacen mención de las aportaciones de Cronbach quien considera la evaluación como un medio al servicio de la educación al emplearla como elemento retroalimentador del objeto evaluado, y no sólo como un fin, que lo único que pretende es emitir una valoración determinada acerca de los resultados del proceso educativo llevado a cabo sin afán de intervenir para mejorarlo, sino exclusivamente como comprobación de lo conseguido.³³

En el trabajo "Hacia una cultura de evaluación"³⁴ María de Lourdes Sánchez Franyuti, cita a Cronbach como un representante de la evaluación sistemática y comparte el siguiente concepto de evaluación.

Es el proceso sistemático de recolección y valoración de información útil para una eventual toma de decisiones.

En una guía teórica y práctica, citan al autor de la siguiente forma.

La necesidad de una conciencia política, de una mentalidad abierta y de una buena comunicación, establecida por el operador, entre las etapas planificadoras y operacionales de una investigación son la base de todos los escritos de Cronbach.³⁵

Cronbach fue enfocado como un teórico políticamente reformista, ya que con su grupo de trabajo producen la "Reforma de la evaluación de programas", apoyando en 1972 la redacción de un manifiesto que resumía los cánones de ese momento, los cuales mencionaré:³⁶

- Ser sensibles a las necesidades y perspectivas de audiencias diferentes.

³³ Casanova, María Antonia. *Manual de evaluación educativa*. Madrid, La Muralla, 1999. p.246.

³⁴ Sánchez Franyuti, María de Lourdes. "Hacia una cultura de evaluación" [México] <http://www.monografias.com/trabajos10/cuev/ceuv.shtml> [Consulta: 06/12/06]

³⁵ Stufflebeam y Shinkfield, op. cit., p. 381.

³⁶ Kushner, Saville. *Personalizar la evaluación*. Madrid, Morata, 2002. p. 56.

- Ser iluminativos de los complejos procesos organizativos, pedagógicos y de aprendizaje en juego.
- Ser pertinentes a las decisiones públicas y profesionales venideras.
- Expresarse en un lenguaje que sea accesible a sus audiencias.

A continuación citaré a Cronbach, con la finalidad de explicar cómo y en que aspectos influyó en mi actividad profesional al brindarme los elementos para realizar un programa de evaluación de cursos en la DGSCA.

Cronbach afirma que planificar una investigación evaluativa es un arte, porque cada plan debe ser decidido teniendo en cuenta si es apropiado o no para cada nueva institución. El autor ve a la evaluación como una manera de iluminar un complejo mecanismo, que estudia tanto el proceso, como los resultados; la evaluación da información sobre un campo determinado, las anteriores afirmaciones me permitieron una identificación importante con lo que hasta ese momento había percibido en la DGSCA, durante mi permanencia en el Departamento de Control Escolar y el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica; específicamente cuando Cronbach plantea la identificación de las cuestiones a investigar indica:

Los problemas de una investigación provienen principalmente de las incertidumbres de los miembros de la comunidad que debe tomar las decisiones, o de los desacuerdos entre esos miembros, cada uno de los cuales está convencido de que su solución es la buena. Identificar los problemas más importantes es un primer paso en la planificación de una evaluación, el segundo es una distribución apropiada del trabajo.³⁷

Basándome en el autor me di a la tarea de desarrollar el programa de evaluación, para facilitar la descripción de las actividades desarrolladas, dividí el programa en seis etapas.

2.6.1 Observación del proceso.

2.6.2 Actividad de inducción.

³⁷ Stufflebeam y Shinkfield, *op. cit.*, p. 151.

2.6.3 Fases de la planificación.

2.6.4 Análisis de los resultados.

2.6.5 Conformación del instrumento.

2.6.6 Resultados de muestreo

2.6.1 Observación del proceso

Realizar una evaluación como instrumento valioso para la mejora cualitativa de los servicios no es una actividad fácil, ya que para ello se requiere llevar a cabo evaluaciones transparentes, libres de trabas administrativas pero sobre todo debe mostrar en forma veraz los aciertos y las fallas de sistemas complejos, para lo cual la evaluación debe ocupar un lugar específico en cada proceso. Desafortunadamente no estamos acostumbrados a practicar evaluaciones y, por consiguiente, a sujetarnos a procesos que emanen resultados, pero sobre todo, a aceptar los resultados, sin tomar en cuenta que la práctica de la evaluación es la que permite buscar modos en que los servicios sean cada vez más eficientes y efectivos, lejos de aceptarla la vemos con temor y rechazo generalizado, sin tomar en cuenta que el proceso de evaluación lo llevamos a cabo durante nuestra vida cotidiana.

El cuestionario final que hasta el momento se aplica al concluir los cursos que se imparten en el programa de actualización y que es respondido por los participantes, es el producto de la actualización que ya expliqué en el punto 2.3.2, y que durante las sesiones de trabajo en la Academia de Didáctica y Evaluación, se aclaró que el instrumento estaba conformado para evaluar varias áreas y departamentos que intervenían para que el curso se llevara a cabo de forma óptima, y en el momento de preparar el curso de capacitación dirigido a las personas que intervenían en su aplicación, se determinó cual sería el resultado obtenido por el instructor, es decir, cual es el resultado numérico de las actividades desempeñadas única y exclusivamente de su actividad docente (promedio del instructor) y otro el resultado global que se obtiene al promediar aspectos que tienen que ver con el Departamento de Infraestructura, sobre el temario, incluso sobre la aplicación que el participante hará de los conocimientos obtenidos durante el curso; incluso al sistematizar la aplicación del cuestionario y solicitar el cálculo del resultado, solicitamos la incorporación de una

columna que calculara sólo los reactivos referentes al desempeño del instructor, pero la calificación que se tomó en cuenta para evaluar al instructor pronto se convirtió en la global.

Lo anterior me llevó a reflexionar sobre el proceso de evaluación de los cursos, y durante las sesiones de trabajo en la Academia de Didáctica y Evaluación, me di cuenta que al final, la carga del éxito o fracaso del curso recaía en una gran parte sobre el instructor, la oportunidad de impartir cursos, contribuyó a mi inquietud por analizar cada aspecto que interviene para que se lleve a cabo un curso.

Apoyada por las lecturas que hasta ese momento había realizado sobre evaluación, presenté un esbozo a la jefa del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, de lo que se podía trabajar para poder apoyar con datos valiosos a todos los que participan en dicho proceso.

Desde mi punto de vista un aspecto sumamente importante y olvidado de la aplicación de este cuestionario es el referente a los comentarios que los participantes externan y que constituyen una evaluación cualitativa que tomada en cuenta en su propio marco de referencia orienta el proceso de capacitación de los cursos de calendario que se llevan a cabo en la DGSCA.

No debe olvidarse que la evaluación de un servicio es una responsabilidad tanto personal como institucional en donde todos los implicados en el proceso deben participar, este aspecto no es muy difundido ya que tanto autoridades como personas operativas experimentan sensaciones de estar ante auditorías fiscales, aunado a que desafortunadamente en ocasiones las evaluaciones son utilizadas con rasgos políticos.

Como resultado de lo anterior aunque se tenga información para realizar acciones, estos datos no son difundidos, y como resultado se contribuye a una "subcultura de resistencia a la evaluación" como la denomina Isaías Álvarez,³⁸ y finalmente no se adoptan mejoras en la calidad en el servicio.

Debido a que ninguna de las áreas cuenta con informes oportunos, que sean el resultado de una recopilación responsable de la información, como consecuencia se cuenta con personal que ignora las repercusiones de sus acciones.

³⁸ Álvarez, Isaias. "Hacia la formación de una cultura de evaluación", en OEA/CREFAL. *Proyecto de Investigaciones Asociadas en Evaluación*. Pátzcuaro, Michoacán , 1986.

Para evitar lo anterior y convencida de que el fomento de una cultura de evaluación puede permear a cada persona, me di a la tarea de desarrollar un programa de evaluación que fomentara una actitud reflexiva sobre la evaluación, autoevaluación y para difundir los beneficios de ésta.

2.6.2 Actividad de inducción

Antes de presentar el programa de evaluación, considere importante trabajar con el grupo de personas que apoyarían en la elaboración del cuestionario, en ese momento integrado por seis pedagogas y una trabajadora social quienes laborábamos en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica.

Inicialmente en una reunión, les di a conocer la importancia de la evaluación, tema que para ninguna de las integrantes del equipo de trabajo fue desconocido, durante esa primera reunión aplique un cuestionario de autoevaluación que constaba de las siguientes diez preguntas:

1. ¿Con qué habilidades críticas cuento para desempeñar mi trabajo y con cuáles habilidades cuenta mi equipo de trabajo?
2. ¿Qué es lo que más me gusta de mi trabajo y qué es lo que menos me gusta?
3. ¿Cuáles son mis logros alcanzados en los últimos meses?
4. ¿Qué metas estuve a punto de alcanzar?
5. ¿Cómo podrían mis autoridades ayudarme a realizar mejor mi trabajo?
6. ¿Existe alguna situación en la organización que no permita mi óptimo desenvolvimiento?
7. ¿Son aprovechadas mis capacidades en las labores que desempeño?
8. ¿Qué espero estar realizando en los próximos meses?
9. ¿Necesito capacitarme para poder realizar alguna de las actividades que tengo asignadas?
10. ¿Qué aspectos del departamento requieren modificarse o revisarse para la siguiente reunión de autoevaluación?

Como resultado de la reunión nos dimos cuenta que carecíamos de información importante sobre las actividades que desempeñaba cada una de las integrantes del departamento, identificamos la importancia y forma de apoyar a otras áreas para alcanzar metas, así como las necesidades de capacitación. Aunado a esto, les pregunte como se habían sentido al responder estas preguntas, y si

realmente fueron objetivas y auténticas al responder; sólo algunas personas muy seguras comentaron que sí, en ese momento les mencioné la importancia de establecer los beneficios de una evaluación, también fue importante hacer conciencia de que si todas estas interrogantes, ideas, carencias, etc. habían ocurrido en un departamento de ocho personas y si esta experiencia la trasladamos al nivel de la Dirección de Docencia que resultados podíamos esperar.

Para lo cual inicié con la lectura de libro "Evaluación efectiva del desempeño" de Roberto B. Maddux³⁹ con lo cual busqué que el personal tuviera una actitud reflexiva y propositiva al realizar autoevaluaciones y evaluaciones ya que ésta sería la actividad a realizar, por tal motivo difundí esta lectura sobre el tema.

Después enfocamos esta experiencia de evaluación con las actividades que se realizan para la impartición de los cursos de calendario en la DGSCA, durante las siguientes semanas se realizaron reuniones que tenían como objetivo continuar con el programa de evaluación, tendientes a identificar la utilidad de una evaluación eficaz, ya que si no tenemos claras las ganancias de esta actividad, no hay motivo para invertir tiempo y recursos.

Finalmente pudimos llegar al punto de que a todas las personas nos es grato saber cómo estamos haciendo las cosas de forma individual y que también es importante para las autoridades.

Con lo anterior cumplí con el propósito de mostrar al equipo de trabajo que la evaluación también está diseñada para alentar y motivar de forma continua en el desarrollo de habilidades, al ofrecer un reconocimiento positivo del progreso y los logros, y como consecuencia también aumenta la motivación.⁴⁰

³⁹ Maddux, Robert B. *Evaluación efectiva del desempeño*. México, Trillas, 1991. p. 75.

⁴⁰ Kamp Di. *Aprenda a evaluar el rendimiento de sus empleados*. Nuevo México, Institute of Management. 1994. p. 110.

2.6.3 Fases de la planificación

De forma simultánea a las reuniones yo trabajaba la presentación del programa de evaluación dirigido a las autoridades, todo esto bajo la supervisión de la jefa del Departamento. Cabe mencionar que antes de trabajar las actividades de inducción con el grupo de trabajo del Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica como ya lo describí, pensé que este programa de evaluación podía llevarse a cabo por medio de la Academia de Didáctica y Evaluación, desafortunadamente no se desarrollo debido a la carga de trabajo de la mayoría de las participantes (responsables del área pedagógica de cada centro de extensión) en ese momento, quienes argumentaron no contar con el personal necesario para poder dedicar tiempo a este programa de evaluación, se tomo la decisión de realizarlo con el personal antes mencionado.

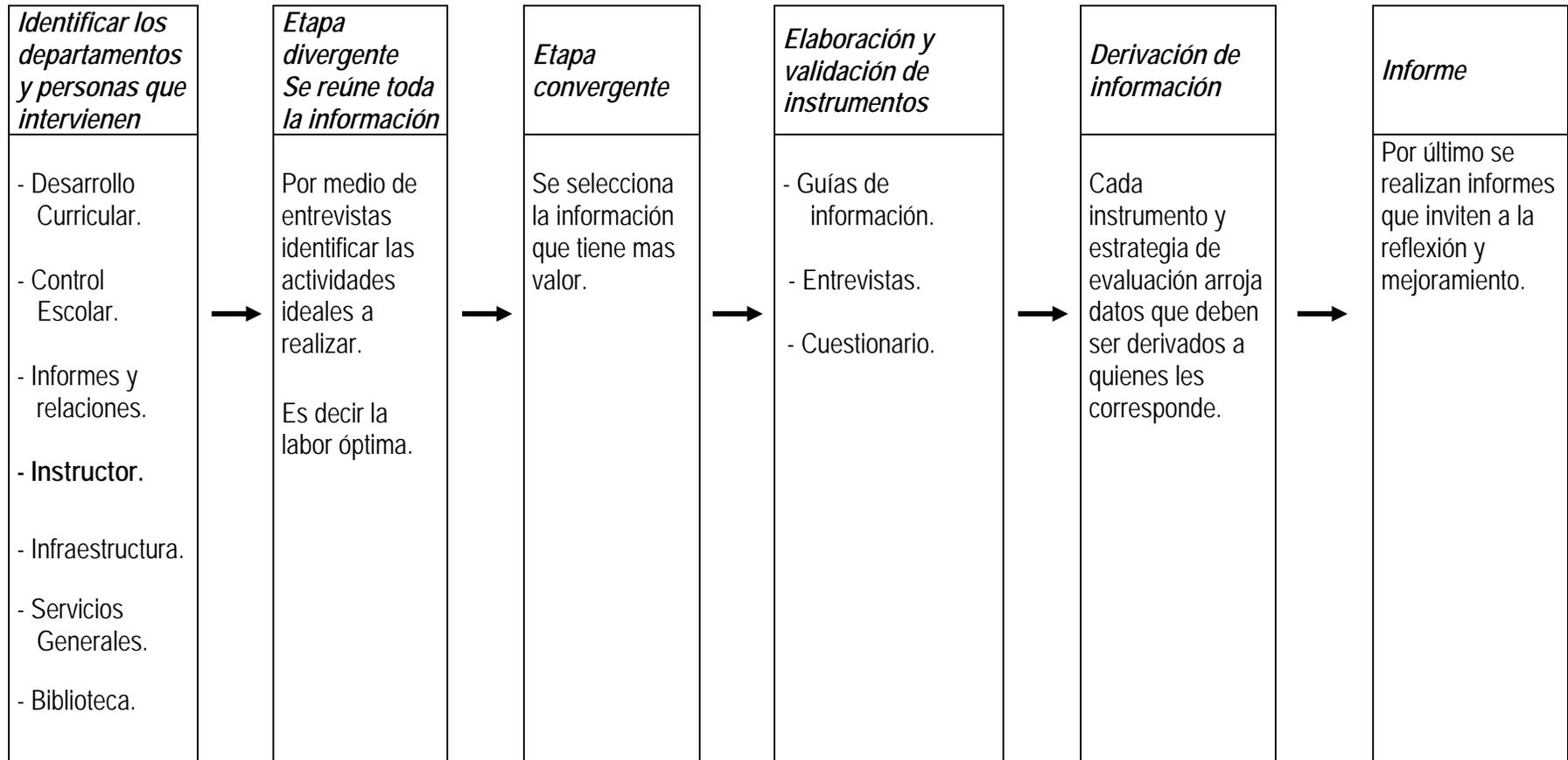
No son pocos los argumentos valiosos que Cronbach hace con referencia al proceso de evaluación sobre todo en lo referente a las instituciones cuando afirma que los servicios dirigidos a la sociedad rara vez son como podrían ser, e incluso los planes que una vez funcionaron se vienen abajo cuando cambian las circunstancias sociales. Por lo tanto, se hace necesario algún tipo de evaluación que mejore este panorama. Tal es el caso de la DGSCA ya que el área de cómputo, como ya lo indique, tiene cambios vertiginosos en muy poco tiempo.

Este autor indica que una planificación evaluativa debe conducir a un estudio que clarifique los problemas de todos los implicados. Así, la evaluación más útil es aquella que proporciona una gran cantidad de sugerencias para solucionar futuros problemas y clarificar significados. Una evaluación, puede incluir todo tipo de investigaciones, y sólo de esta manera podrá ser valorado el significado total de una situación. Para ser congruente con el autor me di a la tarea de elaborar un programa de evaluación.⁴¹

Elaboré un esquema al cual trasladé la información expuesta a las autoridades, con la finalidad de que el grupo de trabajo pudiera identificar cada etapa y las actividades a realizar.

⁴¹ Ver anexo 6

Esquema de las etapas de la planeación de evaluación



Este programa no es limitado, si no más bien cíclico, lo cual nos invita a la elaboración de nuevos instrumentos y medios de comunicación entre los interesados en mejorar el servicio.

De acuerdo al anterior esquema con el equipo de trabajo nos dimos a la tarea de llevar a cabo cada una de las etapas antes mencionadas:

En la primera etapa, durante las reuniones de trabajo que se llevaron a cabo durante los primeros meses de 2002 con el personal del Departamento, conduje la sesión para que ellas mismas identificaran cada uno de los departamentos o áreas y, si era posible, las personas que intervenían en cada uno de los procesos necesarios para que se llevara a cabo un curso, la instrucción fue entrevistar primeramente a los responsables de los departamentos y áreas que intervienen en los cursos que se imparten en Ciudad Universitaria (edificio principal), esto debido a la cercanía y a los horarios que como becarias cubrían y posteriormente a centros de extensión, quienes éramos académicas tal vez teníamos la oportunidad de salir a otras sedes.

Afortunadamente cuatro de nosotras contábamos con experiencia en el Departamento de Control Escolar y todas habíamos participado en los cursos y talleres de formación de instructores, lo cual nos daba una idea de lo que es depender de otras áreas para un óptimo desarrollo frente a un grupo, lo cual contribuyó para realizar una investigación más significativa.

Para llevar a cabo la etapa divergente (segunda columna del esquema de las etapas de la planeación de evaluación), Cronbach indica que esta fase infunde conciencia a quien realiza la evaluación acerca de toda la gama de cuestiones posibles que deben tomarse en cuenta,⁴² esta etapa designa qué es lo que posiblemente puede tener valor para una investigación, para recabar esta información, formé parejas y asigné los departamentos o áreas descritas en el cuadro del esquema de las etapas de planeación, para que realizaran entrevistas y de esta forma abarcar cada uno de los departamentos que intervienen en el proceso, con la finalidad de identificar todas las actividades que realizan, durante esa sesión nos dimos cuenta que era necesario construir un instrumento que nos guiara para realizar dichas entrevistas.⁴³

⁴² Stufflebeam y Shinkfield, *op. cit.*, p. 19.

⁴³ Ver anexo 7

2.6.4 Análisis de los resultados

Durante esta etapa convergente en la cual es importante decidir qué resulta más aceptable, Cronbach afirma que existen razones para reducir la serie de variables tratadas sistemáticamente, ya que a medida que un estudio se hace más complicado, se hace también más difícil administrar la masa de información y resulta demasiado extensa para ser tomada en cuenta y, consecuentemente, mucha información se pierde en el curso de la reducción y síntesis de datos.

Los resultados obtenidos fueron analizados en sesiones de trabajo en donde cada pareja expuso la información que obtuvo, así que durante esta sesión pudimos compartir información muy interesante, mi labor durante estas sesiones fue no perder de vista el objetivo que era realizar un cuestionario de evaluación para los cursos de calendario, en donde los participantes proporcionarán información que sólo por su conducto podrían conocer las áreas interesadas, y, que tomando en cuenta lo que Cronbach⁴⁴ denomina como una excelente información la cual debe ser:

- Clara, porque debe ser comprendida por todos aquellos que la utilicen;
- Oportuna, porque debe llegarles cuando la necesiten;
- Exacta, porque los diversos observadores que utilicen el mismo procedimiento deben contemplarlo de la misma manera;
- Válida, porque debe incluir los conceptos y las valoraciones estrechamente relacionadas con la realidad,
- Amplia, porque debe proponer las principales alternativas políticas que tienen más probabilidades de alcanzar las metas de la organización o proponer nuevas metas.

Tomando en cuenta lo anterior, durante las sesiones de trabajo se detectó que no era necesario esperar hasta el último día del curso para conocer circunstancias importantes, y también identificamos que algunas actividades de seguimiento no era necesario incorporarlas en el cuestionario, al mismo tiempo nos dimos a la tarea de elaborar instrumentos que apoyaran a áreas

⁴⁴ Stufflebeam y Shinkfield, *op. cit.*, p. 141.

específicas y, en algunos casos, propusimos alternativas para apoyar las actividades que desempeñaban.

Como yo dirigía las sesiones y concentraba la información, asistí a las entrevistas hechas a los departamentos que intervienen en el programa de cursos de actualización (calendario) en Ciudad Universitaria del edificio principal de la DGSCA; debido a esto contaba con los argumentos necesarios para apoyar a las personas que realizaron dichas entrevistas durante la exposición de los datos, así como proponer y realizar comentarios.

Considero importante describir el cuestionario resultante del trabajo realizado, para que la siguiente información sea comprendida adecuadamente:

El cuestionario consta de 17 reactivos, divididos en dos áreas, las primeras siete referentes al desempeño de instructor, posteriormente sobre los recursos didácticos que utilizó, sobre el cumplimiento del objetivo del curso, los aspectos que se tomaron en cuenta para evaluar y finalmente sobre el funcionamiento del equipo de cómputo; la siguiente área esta dirigida al participante en donde inicialmente se le invita a una autoevaluación de su desempeño durante el curso, la siguiente pregunta está dirigida al servicio recibido por parte del Departamento de Relaciones e Informes y otra sobre el servicio recibido al preguntarle si asistiría nuevamente a un curso, posteriormente el participante puede externar sus necesidades de capacitación, así como, sus horarios disponibles, finalmente cuenta con un espacio para realizar observaciones y sugerencias sobre el servicio en general.

El instrumento se muestra en el anexo 8, cabe mencionar que las opciones de respuesta fueron distintas. A continuación presento los reactivos:

INSTRUCTOR

1. Preparó cada clase del curso:
2. Dominó los contenidos del curso:
3. Mencionó los temas a tratar en cada clase:
4. Expuso de forma clara los temas:
5. Resolvió satisfactoriamente las dudas de cada tema expuesto:

6. Aplicó ejercicios y prácticas que reforzaran sus conocimientos:

7. Tuvo un buen trato ante el grupo:

Las opciones de respuesta son cinco, para evitar el sesgo y de esta forma ampliar las opciones y son los siguientes cinco números pares (2) (4) (6) (8) (10)

Los siguientes reactivos evalúan otros aspectos del curso:

8. El instructor utilizó: pizarrón, acetatos, cañón, rotafolio, otros, ¿Cuáles?

9. La utilización de estos recursos facilitó la comprensión del curso: Si, No, ¿Porqué?

10. El objetivo del curso se cumplió: Si, No, ¿Porqué?

11. ¿Qué aspectos se tomaron en cuenta para la evaluación del curso? asistencia, prácticas, ejercicios, participación, práctica final, exámenes, proyecto final

12. ¿El equipo de cómputo funcionó adecuadamente? Si, No, ¿Porqué?

PARTICIPANTE

1. ¿Cumplió con las actividades solicitadas durante el curso? (2) (4) (6) (8) (10)

2. En el Departamento de informes y relaciones, se le proporcionó la información que solicitó:
Si, No ¿Porqué?

3. ¿Usted asistiría a otro curso en esta dependencia? Si, No ¿Porqué?

4. Atendiendo a sus necesidades, escriba los cursos y horarios a los que puede asistir:
 curso horario
 _____ _____

5. Observaciones y sugerencias:

A continuación describiré los departamentos participantes y los datos más significativos que se obtuvieron de las entrevistas realizadas en el edificio principal de la DGSCA. Para efectos del informe académico expondré en este cuadro los reactivos que se incorporaron al cuestionario final piloto, con el fin de poder evaluar y posteriormente realizar informes, cabe mencionar lo que Cronbach anticipó al indicar que es esencial tener en cuenta el punto de vista de los distintos sectores de la comunidad y conocer las esperanzas y temores de cada uno de éstos y que además se tiene la responsabilidad de incluir en el panorama final estos valores que no disponen de voz política propia;⁴⁵ ya que esta información la expondré en el balance final del informe académico.

Cuadro que justifica los reactivos del cuestionario final piloto así como los instrumentos alternos para la evaluación

<i>Departamento</i>	<i>Información</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Reactivo en cuestionario final piloto (ver descripción del instrumento)</i>
Desarrollo Curricular	Carecen de comentarios realizados por instructores sobre los temarios.	Propuesta de sitio en línea en donde se tenga comunicación con la planta docente y departamentos.	Pregunta diez del cuestionario final. Comentarios.
Control Escolar	La permanencia de la mayoría del personal es corta y es necesario incorporar y capacitar al personal.	Propuesta de sitio en línea en donde se puede registrar y tener seguimiento de los cursos.	Tercera pregunta del apartado dirigido al participante. Comentarios.

Continúa . . .

⁴⁵ *Ibidem*, p. 80.

Informes y relaciones	<p>La permanencia de la mayoría del personal es corta y es necesario incorporar y capacitar al personal.</p> <p>Carecen de comentarios realizados por los participantes.</p>	Propuesta de sitio en línea en donde puedan ingresar las solicitudes verbales que el público hace de cursos.	<p>Segunda pregunta del apartado dirigido al participante.</p> <p>Comentarios.</p> <p>Buzón de comentarios</p>
Instructor	No cuenta con un seguimiento que agrupe su desempeño docente en los diferentes centros de extensión.	Contar con un sitio en donde pueda compartir y adquirir material didáctico para los cursos y en donde informe sobre los contenidos, para poder apoyar en la actualización de temarios, además de solicitar temas de su interés para actualizarse en su labor docente.	<p>Los primeros once reactivos.</p> <p>Comentarios.</p>
Infraestructura	<p>Registran manualmente los cambios de equipo de aulas.</p> <p>Carecen de comentarios realizados por los participantes.</p>	Propuesta de un registro en donde el instructor en el aula, reporte alguna eventualidad con el equipo.	<p>Reactivo número doce.</p> <p>Comentarios.</p>

Continúa . . .

Servicios Generales	Carecen de comentarios realizados por los participantes.	Contar con medios viables y óptimos para el registro, solución y seguimiento de los incidentes que se presenten sobre todo en horarios extremos.	Comentarios.
Biblioteca	Carecen de comentarios realizados por los participantes.	Que en los equipos que se tienen en la biblioteca, se incorpore el sitio de los temarios y sirva como una guía para el público y apoyo al Departamento de Informes y Relaciones.	Comentarios.

Para este momento ya nos encontrábamos en condiciones de iniciar la primer propuesta del cuestionario final; fueron varias sesiones de trabajo las que se realizaron para justificar cada reactivo, también fue necesario abandonar ideas preconcebidas sobre los resultados cien por ciento numéricos, ya que la evaluación cuantitativa ha sido la más utilizada y aceptada.

2.6.5 Conformación del instrumento

Durante la elaboración del cuestionario final, fue importante trabajar los reactivos y sus posibles opciones de respuesta al mismo tiempo, ya que era importante no olvidar la forma de reportar y arrojar los resultados. La oportunidad de haber asistido a un curso de SPSS y ser la responsable de recibir, revisar y entregar los archivos que contienen los resultados de los cuestionarios finales aplicados a todos los cursos de la Dirección de Docencia, a la responsable de realizar los reportes mediante SPSS, me permitió vislumbrar el manejo de la información resultante de los cuestionarios por medio de un programa estadístico para el área social, así que no me fue difícil estructurar el tipo de reporte final; sobre todo cuando es muy importante dar a conocer los resultados a varias áreas, así como direccionar los comentarios realizados por los participantes a los cursos.

Finalmente, quedó concluido el cuestionario,⁴⁶ cabe mencionar que este instrumento fue sometido a jueces y dedicamos una sesión para la capacitación sobre la aplicación del instrumento frente al grupo porque era importante explicar el propósito del instrumento y lo valioso de sus comentarios al respecto, ya que la muestra abarcó los centros de extensión de Nuevo León, Mascarones, y Coapa, las jefas de los departamentos de Control Escolar fueron avisadas y, de común acuerdo, asistimos en el día y en el horario asignado a la aplicación, ya que al final del curso los participantes resolvían el cuestionario final normal y el instrumento piloto.

2.6.6 Resultados del muestreo

Durante el mes de noviembre nos dimos a la tarea de aplicar los cuestionarios y los resultados obtenidos fueron favorables ya que comentaban que las preguntas eran claras y el tiempo para resolverlo era menor y efectivamente nos pudimos percatar de eso y que para los cursos de actualización es un factor muy importante debido a las características del programa.

Fueron 156 los cuestionarios aplicados, yo me enfoqué a la revisión de los aplicados en Ciudad Universitaria, ya que fue en el edificio principal en donde asistí a las entrevistas y conocía más la situación. Elaboré un formato que ayudaría al concentrado de la información por grupo, tome al azar cuestionarios y pude darme cuenta de la potencialidad de la información aunada a los instrumentos y propuestas de medios contenidas en el cuadro anterior, para contar con una visión completa del proceso.

⁴⁶ Ver anexo 8

CAPÍTULO III

VALORACIÓN CRÍTICA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

Desde mi incorporación a la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico en 1996, me quedó claro que los cursos de capacitación brindados, por medio de la Dirección de Docencia representan una oportunidad para que toda la población que así lo requiera, pueda tener a su alcance en diferentes puntos de la ciudad, capacitación en cómputo con la calidad y reconocimiento de la Universidad Nacional Autónoma de México, máxima casa de estudios, y, si la población confía en este servicio para su formación continua, es justo que este cumpla con las expectativas de la población.

Por lo anterior, en cualquiera de las labores en las que me desempeñé siempre visualicé que mis actividades eran parte de un proceso que forma parte de un mecanismo amplio y complejo y, por lo tanto importante; es decir, durante toda mi permanencia en la DGSCA no dejé de interesarme en la evaluación, aunado a que afortunadamente mis labores siempre fueron orientadas a esa área.

Desde mi ingreso al Departamento de Control Escolar y tener contacto con pedagogas que tenían experiencia en las actividades que ahí se realizan, tuve la oportunidad de detectar la importancia del seguimiento pedagógico y sobre todo del compromiso de registrar e informar los resultados obtenidos a la población involucrada, que desafortunadamente por falta de personal y la carga de actividades administrativas no se realizaba, por la misma razón en varias ocasiones durante las sesiones de trabajo en la Academia de Didáctica y Evaluación no se contaba con un aparato crítico bien definido, aunque fueron varios los esfuerzos por definir una didáctica del área del cómputo para la DGSCA. Por otra parte cabe señalar que el cuestionario de opinión del instructor que es un instrumento de seguimiento carece de instrucciones y en el caso de los instrumentos de evaluación que actualmente se aplican podrían trabajarse las opciones de respuesta a algunos reactivos con la finalidad de precisarlas o ampliarlas.

Durante mi permanencia en el Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica, participé con las academias que elaboraban los temarios de los cursos del programa de actualización (cursos de calendario), cuyos contenidos determinan el interés de los participantes y estos temarios dan dirección a cada uno de los cursos abiertos en la Dirección de Docencia, al mismo tiempo tener la

responsabilidad de concluir con un proceso de validación de la planta docente por medio de un curso didáctico, me permitió detectar sus necesidades de capacitación y escuchar de forma directa cuales son las adversidades a las que se enfrentan, y posteriormente al formar parte de la planta docente me di cuenta de la importancia de contar con información oportuna sobre los resultados del desempeño.

Durante las reuniones que se llevaron a cabo con la Academia de Didáctica y Evaluación, constaté que en todas las sedes, las labores administrativas rebasaban a las académicas, consideré que esto se debía en parte a la carencia de medios de comunicación óptimos que agilizarán varios procesos y entre estos el seguimiento pedagógico.

Todas las experiencias a las que me enfrenté durante los primeros cinco años en los departamentos antes mencionados, me motivaron a proponer el programa de evaluación y poner en práctica lo que diversos autores han documentado, y al llevar a cabo el programa, pude darme cuenta de la valía de la evaluación y constatar que cada instrumento que arroja información es una oportunidad para la reflexión, para darnos cuenta de la influencia que cada persona tiene sobre los cursos que se imparten en la DGSCA.

La experiencia de percibir la necesidad de las personas a ser escuchadas a expresar su situación laboral, y darme cuenta que el personal que interviene en el proceso que se lleva a cabo para la impartición de cursos de calendario están comprometidas, con ideas innovadoras, pero sobre todo tienen esperanzas de ser atendidas y de esta forma optimizar sus actividades y algo que me llamó la atención fue que la mayoría de las personas entrevistadas, de diferentes áreas y departamentos coincidían en la carencia de información de los asistentes a los cursos, que finalmente, es la población a la que van dirigidos la mayoría de sus esfuerzos.

Antes de iniciar el programa de evaluación, la Dirección de Docencia realizó una reunión, en donde todas las áreas, departamentos y sedes informaron a grandes rasgos las actividades que realizan, recuerdo que esta experiencia me permitió justificar dicho programa, ya que en esa reunión escuche actividades que desconocía se llevaban a cabo, aunque ya tenía tiempo laborando en esa Dirección; en esa ocasión se informó que por falta de tiempo para que cada área expusiera, se llevaría a cabo otra reunión, ya que el objetivo era alcanzar la homogeneización de las actividades, que se llevaban a cabo en toda la Dirección de Docencia y recuerdo la siguiente frase, "Tenemos que lograr que los

cursos sean como las hamburguesas “Burger King”, que nadie note la diferencia entre una sucursal y otra”, desafortunadamente no se llevó a cabo la reunión prometida, la importancia de dar seguimiento a los proyectos es fundamental, ya que de otra forma todo el tiempo, los recursos, pero sobre todo las esperanzas pierden sentido, desafortunadamente pasó lo mismo con el cuestionario final propuesto, como a continuación lo expreso.

Como ya indiqué, el programa de evaluación se llevó a cabo durante mi permanencia en el entonces Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica. Al realizar la justificación del porque se realizarían cada una de las actividades, organizar al equipo de trabajo se tomó en cuenta cada una de las experiencias obtenidas durante varios años de trabajo en la Dirección de Docencia, ya que durante mi permanencia en esta, apoyé en la actualización y creación de instrumentos de seguimiento y evaluación, así como toda la experiencia de trabajar de forma muy cercana con expertos en áreas del cómputo e instructores que estaban frente a grupos con diversos perfiles, como ya lo explique, en 2002 se llevaron a cabo cambios en la Dirección de Docencia y por lo tanto de jefa del Departamento de Desarrollo Curricular, es inherente que después de los cambios se tienen prioridades acerca del trabajo, y el programa de evaluación no lo fue en ese momento, al tratar de retomar dicho programa en 2003 y dado que ya había pasado casi un año, fue invitado a la entonces Coordinación de Vinculación Académica, un experto en evaluación y fue presentado como una persona con experiencia en actividades semejantes a la que habíamos llevando a cabo en el programa de evaluación y elaboración del cuestionario final de evaluación; el resultado de dicha visita fue el ser invitadas a investigar sobre el plan nacional y la línea de evaluación que se tiene en la UNAM, posteriormente a esto, la entonces Coordinadora de Vinculación Académica (antes Departamento de Desarrollo Curricular), dio a conocer que era necesario elaborar un banco de reactivos que conjuntara todas las opciones posibles desde el punto de vista pedagógico, como resultado cualitativo a las respuestas obtenidas del cuestionario de evaluación final que ya se había aplicado en forma piloto.

Durante los siguientes meses se realizaron reuniones, pero no se trataba el tema del cuestionario ya que en la siguiente etapa se pretendía entregar todo el proceso que contenía el sustento teórico, justificación del instrumento, resultados del muestreo, así como la propuesta del sistema en donde se aplicaría el cuestionario y se anexarían las opciones de resultado y el cómo se elaborarían los

reportes finales, que estaban dirigidos a cada departamento y área que intervenía en el proceso de cursos de calendario.

Lo anterior da cuenta del por qué no se concluyó el programa de evaluación y por lo tanto que el cuestionario de evaluación final se haya quedado en carácter piloto; es indispensable que las autoridades inmediatas compartan la importancia y beneficios de la evaluación ya que de otra forma no encuentran motivo para considerarla una actividad útil, digna de invertir tiempo y esfuerzo, es importante abandonar un poco los términos de éxito y fracaso, ya que un programa es más bien la mezcla de ambos, Cronbach es citado en donde se expresa: "Los viejos hábitos de pensamiento y las técnicas establecidas no son buenas directrices para la evaluación que requiere el perfeccionamiento de un curso".⁴⁷

La experiencia de haber colaborado, y, en algunas etapas iniciado y dirigido el proceso de evaluación me permitió constatar muchas cuestiones teóricas como lo escrito por Cesar Coll,⁴⁸ con respecto a la evaluación global que indica que ésta se refleja finalmente en una calificación, generalmente un término que lleva asociado un número, y el mismo autor da a conocer que independientemente de la calificación final, el profesor desea tener información sobre el proceso de formación, y es en esta parte en donde se quedó el programa de evaluación, conformar una base de datos que emitiera un reporte de forma automática, en donde se dieran a conocer resultados cualitativos tomando en cuenta los resultados emitidos del cuestionario final de evaluación de los cursos.

Sobre lo anterior cito nuevamente a César Coll, quien indica:

El uso que se realiza de una evaluación determinada, no es un fenómeno abstracto, si bien su contexto es profundamente humano, puesto que cada evaluación concreta afecta e interesa a una diversidad de individuos y de colectivos, todos lo cuales tienen algo que decir acerca de su enfoque, su proceso y sus resultados.⁴⁹

A continuación bosquejo brevemente la idea que tuve sobre el sitio en línea que he mencionado como instrumento útil para la evaluación, tomando como referencia la oportunidad de capacitarme

⁴⁷ Stufflebeam y Shinkfield, *op. cit.*, p. 316.

⁴⁸ Coll, César y Juan Ignacio, Pozo. *Los contenidos en la reforma*. Madrid, Santillana, 1992. p. 124.

⁴⁹ *Idem*.

en el área del cómputo en la misma DGSCA y detectar en algunas ocasiones las necesidades de capacitación de algunas instituciones, lo cual me obligó a investigar sobre las diversas aplicaciones del cómputo, pero sobre todo el tener contacto con instructores comprometidos, que con su experiencia en la docencia y su interés por mejorar los métodos utilizados hasta el momento y de quienes siempre se tiene el apoyo, propongo lo siguiente:

Es posible la implementación y administración de un repositorio con estructura lógica que posee espacio físico en algún disco duro de algún servidor, con una interfaz que puede estar basada en un sitio Web incluyendo un motor de búsqueda, apartados y secciones, en donde de acuerdo a la actividad y responsabilidad de cada posible usuario, se aplican diferentes políticas de acceso, dando como resultado diversas funcionalidades que pueden ir desde solo la consulta de información hasta el poder ingresar nuevos datos al repositorio; en cuanto a algunas especificaciones de funcionalidad, considero muy importante el envío de manera automática de la información resultante de todos los instrumentos de evaluación y seguimiento que se tengan, siendo esta entrega con base al área, departamento, o persona(s) involucrada(s): Desarrollo Curricular, Control Escolar, Informes y Relaciones, Instructor, Infraestructura, Servicios Generales, Biblioteca o autoridades correspondientes, en donde cada uno de estos actores puedan tener acceso tantas veces como sea necesario a la información, dependiendo de la política que se le haya aplicado y que tenga la opción de ocupar la información correspondiente en un formato accesible que les permita elaborar sus propios reportes.

Que la base de datos permita flexibilidad, en la adquisición, mantenimiento y uso de la información así como facilidad en el diseño, análisis y construcción de la misma⁵⁰ y que las tecnologías de la información cubran en su totalidad los requerimientos expuestos en el "Cuadro que justifica los reactivos del cuestionario final piloto así como los instrumentos alternos para la evaluación",⁵¹ y garanticen un óptimo desempeño de la herramienta desarrollada.

Desafortunadamente el programa de evaluación no llegó hasta el punto de conformar los informes dirigidos a cada área que interviene en el proceso, pero considero importante dejar constancia de éstos, ya que el uso de la evaluación sobrepasaría ampliamente las funciones instrumental o

⁵⁰ Aguirre Lozano, Octavio. *Desarrollo de un prototipo de comercio electrónico para fines didácticos*. México. UNAM, Facultad de Ingeniería. 2005. (Tesis de Ingeniería en Computación).

⁵¹ Ver página 94

iluminativa, para adentrarse en otra persuasiva, cuya finalidad sería la de generar credibilidad, movilizar voluntades, lograr motivación o influir en una audiencia determinada y lograr que todas las audiencias se sientan copartícipes.⁵²

Para cumplir con el anterior cometido es importante brindar informaron suficiente, clara y fácilmente utilizable, ahora bien, otro factor que hay que tomar en cuenta, es el acceso a programas estadísticos en cada sede, para que de esta forma se cuente con las herramientas necesarias para realizar reportes, además de la capacitación necesaria a la población interesada y de esta forma dar a conocer la potencialidad de los datos y de los análisis que se pueden obtener, lo anterior podría mejorar notablemente la práctica de la evaluación y la forma de tomar decisiones, en una visión ambiciosa, y por qué no, llegar a desarrollar en la población involucrada las actitudes, las habilidades y los conocimientos que les faciliten un uso productivo y enriquecedor de la evaluación.

Conclusiones

Agradezco enormemente la formación que obtuve en la Facultad de Filosofía y Letras en la carrera de Pedagogía, sobre todo a la coordinación en donde siempre encontré respuestas y apoyo, considero importante dejar constancia de la importancia de permitiros tener contacto con profesores que con su experiencia, dedicación y entrega a la labor docente, nos impregnan de valores y conocimientos que nos acompañan en todas nuestras actividades y me brindaron la oportunidad de conocer las bastas y fructíferas áreas de la pedagogía, lo anterior debido a que la Coordinación de Pedagogía es la responsable de asignar a los docentes que formarán a cada generación de pedagogos(as) que egresarán de la máxima casa de estudios, yo me considero parte de una generación específica en la historia de la Facultad de Filosofía y Letras, en donde tuve la oportunidad de poder completar mi formación en otras facultades para orientar mi formación hacia la capacitación, pero considero importante externar que es indispensable un equilibrio entre la teoría y la práctica en donde las asignaturas que tengan un carácter de aplicación realmente cumplan con ese objetivo, y me atrevo a recomendar que en esas asignaturas, en específico, sean tomados en cuenta docentes con amplia experiencia en casos reales de empresas e instituciones, ya que eso es muy significativo para nuestro desempeño laboral, hago mención de esto ya que al tener la oportunidad de asistir a clases con el Mtro. Ernesto Sánchez Carrasco, quien dio claro ejemplo de su

⁵²Tiana Ferrer, Alejandro. “Tratamiento y usos de la información en evaluación” [España] <http://www.ince.mec.es/cumbre/d1-05.htm> [Consulta: 29/01/07].

labor pedagógica en varias instituciones pude definir mi orientación hacia la capacitación, si bien me queda claro que los fundamentos teóricos son indispensables, el poder plasmar varios de estos conocimientos en la práctica acompañados de evaluación y autoevaluación, realmente me dieron las bases para un óptimo desempeño en el futuro.

La labor pedagógica en cualquier ámbito en donde el ser humano continúe su formación es de vital importancia, ya que apoya el adecuado funcionamiento de cualquier actividad socialmente organizada, y su experiencia y formación coadyuva al desarrollo académico-administrativo de los proyectos de las instituciones, sobre todo en una como la DGSCA en donde es muy importante trabajar en forma interdisciplinaria y capacitarse en un área del conocimiento tan importante como lo es el cómputo, lo anterior para lograr un desarrollo armónico y alcanzar los objetivos definidos, así como cumplir con compromisos adquiridos con la población en el ámbito de la capacitación.

Durante los diez años en los que me desempeñé en la DGSCA, me di cuenta que cada pedagoga que ahí se desempeña tiene una función importante de acuerdo al área y cargo asignado por la Dirección de Docencia, lo anterior permite que una Dirección General de Servicio, como lo es la DGSCA, cuente con personas con formación humanística, ya que si bien es cierto que el servicio que se brinda es de cómputo, el cliente final no es una institución, sino una persona con necesidades muy específicas, y es una pedagoga la que durante toda su formación, adquiere la capacidad de ser sensible para percibir las manifestaciones de las necesidades reales de capacitación o de cualquier actividad humana, así como de difundir recursos estratégicos para dar solución a problemas del ámbito formativo.

Por lo anterior, considero que el trabajo pedagógico realizado para la elaboración del cuestionario final de evaluación y las alternativas de seguimiento y difusión de resultados presentados en este informe, manifiestan la capacidad de proponer estrategias viables para contar con información que ilumine un proceso complejo como el presentado, con el fin de sostener lo anterior, realicé dos entrevistas a personas clave en el proceso de capacitación, a una participante ⁵³ y a un instructor⁵⁴, la primera asistió a varios cursos de cómputo en la DGSCA, la entrevista da constancia de la repercusión que los cursos tienen en las personas, pero más allá de tener una constancia que avale

⁵³ Ver anexo 9.

⁵⁴ Ver anexo 10.

las habilidades en cómputo, pude experimentar lo siguiente:

... los informantes clave pueden sensibilizar al etnógrafo hacia las cuestiones valorativas de una cultura y las implicaciones de algunos hallazgos concretos ⁵⁵

Ya que como se informa en la entrevista, los participantes pueden vivir satisfacciones personales que las acompañan durante toda su vida.

La segunda entrevista dirigida a un instructor, da a notar la importancia de contar con personas sensibles de la labor docente y a la finalidad de la formación continua, como lo es el programa de actualización de la DGSCA, debido a lo expuesto como "roces" durante la entrevista.

... las posibles discrepancias que han existido precisamente con el personal en el Departamento de Control Escolar, aquellas que se dicen seguidoras ... pero a veces la rigidez con la que pretenden aplicar las formas pedagógicas para dar un mejor curso, no aplica, porque el tipo de curso no se presta, o el tipo de alumnos no se presta, o simplemente el instructor no se presta, entonces, si han habido ciertas discrepancias que aunque, si lo considero "roces", han sido bastante productivos, yo creo para ambas partes, porque uno aprende a no ser tan laxo y la otra parte aprende a no ser tan rígido ...

Dicha situación fue entre un instructor y una persona que no cuenta con una formación pedagógica y que se encuentra realizando labores de supervisión y seguimiento pedagógico de cursos.

Me parece importante citar a la Dra. Teresita Durán Ramos, quien con su amplia experiencia, con motivo de los 50 años del Colegio de Pedagogía de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, reconoce la labor pedagógica.

La integración de equipos o a equipos multidisciplinarios, es una vía que ha probado su efectividad en el adecuado planteamiento y solución de problemas de índole escolar, de salud, poblacionales, mediáticos, cívicos, ambientales, laborales [...] en los cuales la intervención del profesional de la pedagogía hace la diferencia, dado que su óptica es más

⁵⁵ Gotees, Judith Preissle y LeCompte, M.D. *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid, Morata, 1998. p. 134

comprensiva y no pierde la ruta a favor del desenvolvimiento de la persona como objetivo central.⁵⁶

Que como ya lo indiqué durante el anterior capítulo, el ser parte de un equipo de trabajo en donde diseñadores, programadores, informáticos, físicos y demás personas con diversas carreras y especialidades tenemos que trabajar para alcanzar un mismo objetivo, y en ocasiones tener que conciliar una amplia gama de ideas y porque no mencionarlo de intereses, me dieron la oportunidad de aprender de ellos, pero sobre todo el ganar el reconocimiento a la labor pedagógica, al trabajar en las academias y obtener resultados como los presentados o al evaluar a cientos de personas a distancia y que por medio de llamas telefónicas de personas que no conocía personalmente dieran a notar su agradecimiento por el servicio prestado, dan constancia de que los valores humanos construyen y definen las instituciones.

Finalmente, concluyo con la percepción inicial de Javier Olmedo Badía sobre la evaluación, quien es citado en un material editado por la UNAM,⁵⁷ el cual me permitió abrazar la idea de que la evaluación es un medio humano que nos permite iluminar nuestras actividades, y que gracias a la oportunidad de transmitir esta idea a los instructores que están frente a una importante cantidad de personas al capacitarlos en el área del cómputo, tuve la oportunidad de escuchar que compraron esa idea y que tratan de aplicarla en su labor docente.

La evaluación como actividad indispensable en el proceso educativo puede proporcionar una visión clara de los errores para corregirlos, de los obstáculos para superarlos y de los aciertos para mejorarlos.

⁵⁶ Durán Ramos, Teresita (2006). "Identidad del profesional de la pedagogía", en *Paedagogium*. México, Año5, Núm. 27. Marzo – Junio. p.16

⁵⁷ Morán Oviedo, Porfirio. *Módulo III Evaluación y acreditación educativas en los sistemas abiertos y a distancia*. Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. Diplomado en Educación Abierta y Distancia. UNAM. Ciudad Universitaria, 1998. p.7

Fuentes consultadas

Libros

- Casanova, María Antonia. *Manual de evaluación educativa*. Madrid, La Muralla, 1999. 255 pp.
- Coll, César y Juan Ignacio Pozo. *Los contenidos en la reforma*. Madrid, Santillana, 1992. 202 pp.
- Gibb, Jack R. *Manual de dinámica de grupos*. Buenos Aires, Humanitas, 1998. 201 pp.
- Gimeno Sacristán, José y Ángel Pérez Gómez. *Comprender y transformar la enseñanza*. España, Morata, 1998. 441 pp.
- Goetz, Judith Preissle y LeCompte, M.D. *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid, Morata, 1988. 279 pp.
- Kamp Dick. *Aprenda a evaluar el rendimiento de sus empleados*. Nuevo México, Institute of management. 1994. 121 pp.
- Kushner, Saville. *Personalizar la evaluación*. Madrid, Morata, 2002. 231 pp.
- Lewis R. Aiken. *Test Psicológicos y Evaluación*. México, Prentice Hall, 1996. 540 pp.
- Maddux, Robert B. *Evaluación efectiva del desempeño*. México, Trillas, 1991. 80 pp.
- Pansza G. Margarita. *Fundamentación de la didáctica*. México, Gernika, 1996, 127 pp.
- Pansza G. Margarita. *Operatividad de la didáctica*. México, Gernika, 1993, 210 pp.
- Rosales, Carlos. *Criterios para una evaluación formativa*. Madrid, Narcea, 1998. 188 pp.
- Stufflebeam, Daniel L. y Anthony J Shinkfield. *Evaluación sistemática: Guía teórica y práctica*. Madrid Paidós, 1987. 381pp.

Revistas

- Álvarez, Isaias. "Hacia la formación de una cultura de evaluación", en OEA/CREFAL. *Proyecto de Investigaciones Asociadas en Evaluación*. Pátzcuaro, Michoacán , 1986.
- Durán Ramos, Teresita (2006). "Identidad del profesional de la pedagogía", en *Paedagogium*. México, Año 5, Núm. 27. Marzo – Junio. 56 pp.

- Fernández F, Rafael. y Margarita Ontiveros (1998). "Notas para una historia del cómputo en México", en *RV Revista de Vinculación Empresa-Educación Superior*. México, Año II, Edición Especial. 144 pp.

Tesis

- Aguirre Lozano, Octavio. *Desarrollo de un prototipo de comercio electrónico para fines didácticos*. México. UNAM, Facultad de Ingeniería. 2005. (Tesis de Ingeniería en Computación). 150 pp.

Documentos

- Pisanty Baruch, Alejandro. (Director), *Carta del día de Maestro a instructores*. Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. 15 de Mayo de 2006.
- Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Catálogo de Cursos, Servicios Educativos y de Capacitación en Cómputo y Telecomunicaciones*. México, UNAM, DGSCA, 2003
- Universidad Nacional Autónoma de México, Departamento de Desarrollo Curricular y Didáctica de la Dirección de Cómputo para la Docencia de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Documento oficial*. UNAM, DGSCA, Dirección de Cómputo para la Docencia. 2003.
- Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Manual de Inducción para Instructores*. México, UNAM, DGSCA, 2003.
- Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. *Manual de procedimientos*. México, UNAM, DGSCA, 2003.
- Salazar Ramos, Roberto J. *Módulo III Evaluación y acreditación educativas en los sistemas abiertos y a distancia*. Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. Diplomado en Educación Abierta y Distancia. UNAM. Ciudad Universitaria, 1998.
- Universidad Nacional Autónoma de México. *Guía de la Universidad*, México, UNAM. Secretaría Administrativa, 1991.

Páginas electrónicas

- <http://entren.dgscs.unam.mx/> [Consulta:29/01/2007].
- <http://www.dgscs.unam.mx/organización.html> [Consulta:29/01/2007].

- <http://www.dci.dgsca.unam.mx/home2.html> [Consulta:29/01/2007].
- <http://sistemas.dgsca.unam.mx/subdireccion.htm> [Consulta:29/01/2007].
- Sánchez Franyuti, María de Lourdes. "Hacia una cultura de evaluación" [México]
<http://www.monografias.com/trabajos10/ceuv/ceuv.shtml> [Consulta: 06/12/06]
- Tiana Ferrer Alejandro. "Tratamiento y usos de la información en evaluación" [España]
<http://www.ince.mec.es/cumbre/d1-05.htm> [Consulta: 29/01/07]
- <http://www.dgsca.unam.mx/dtd/index.html> [Consulta: 29/01/07]



Dirección General de Servicios de Cómputo Académico

Dirección de Cómputo para la Docencia

Cuestionario de opinión del Instructor

Curso:

Nombre del Profesor:

Duración:

Objetivo: El propósito de este instrumento es detectar y atender aspectos que influyen en el desarrollo de su curso.



AL INICIO DEL CURSO

1. ¿Se realizó entrega del material requerido (lista de asistencia, trípticos, bibliografía, etcétera)?

Sí () No () ¿Por qué? _____

2. ¿De acuerdo con la evaluación diagnóstica que realizó, considera que los participantes cuentan con los conocimientos previos, requeridos para un buen desarrollo del curso?

Sí () No () ¿Por qué? _____

DURANTE EL CURSO

1. Hasta el momento, ¿cómo considera su relación con los participantes?

Agradable () Respetuosa () Indiferente ()

2. ¿Cuál es la actitud de los participantes con respecto al curso?

3. ¿Se han presentado problemas con algún(os) participante(s)?

Sí () No () ¿Cuáles? _____

4. ¿Los contenidos del curso han sido alcanzados en los tiempos previstos?

Sí () No () ¿Por qué? _____

5. ¿Funcionan adecuadamente los recursos didácticos (pizarrón, datashow, proyector, etcétera)?

Sí () No () ¿Cuáles? _____

6. ¿Se han presentado problemas con el software y/o hardware?

Sí () No () ¿Cuáles? _____

7. ¿El personal de Control Escolar le ha brindado hasta el momento el apoyo que usted ha requerido?

Sí () No () ¿Por qué? _____

AL TÉRMINO DEL CURSO

1. En caso de que algún aspecto no haya sido atendido durante el curso, favor de mencionarlo.

2. Sugerencias y aportaciones para el mejoramiento del curso.



Dirección General de Servicios de Cómputo Académico

Dirección de Cómputo para la Docencia

Questionario Intermedio de Evaluación

Mediante este cuestionario se pretende detectar y atender aspectos que influyen en el curso, para de esta forma mejorar su calidad.

EL INSTRUCTOR

1. Le brinda un trato:

a) Cordial	b) Irrespetuoso	c) Indiferente
------------	-----------------	----------------
2. Explica los temas de manera:

a) Clara	b) Incompleta	c) Confusa
----------	---------------	------------
3. Utiliza ejemplos:

a) Adecuados a la exposición	b) De un solo campo de aplicación	c) No utiliza
------------------------------	-----------------------------------	---------------
4. Resuelve sus dudas de forma:

a) Clara	b) Incompleta	c) Confusa
----------	---------------	------------
5. Desarrolla los temas a un ritmo:

a) Normal	b) Rápido	c) Lento
-----------	-----------	----------
6. Ha utilizado:

<input type="checkbox"/> Pizarrón	<input type="checkbox"/> Acetatos	<input type="checkbox"/> Datashow	<input type="checkbox"/> Otros	¿Cuáles? _____
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------
7. Al utilizar estos materiales facilita la comprensión del tema:

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO	¿Por qué? _____
-----------------------------	-----------------------------	-----------------

PARTICIPANTE

8. Las prácticas y ejercicios:

a) Reafirman el aprendizaje	b) Apoyan poco para la comprensión de los temas	c) _____
-----------------------------	---	----------
9. ¿Usted ha cumplido con las tareas, ejercicios y prácticas, que se le han solicitado?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO	¿Por qué? _____
-----------------------------	-----------------------------	-----------------
10. ¿El ambiente de trabajo ha sido de su agrado?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO	¿Por qué? _____
-----------------------------	-----------------------------	-----------------

INFRAESTRUCTURA

11. El equipo de cómputo ha funcionado adecuadamente:

	SÍ	NO
MONITOR	_____	_____
CPU	_____	_____
RATÓN	_____	_____
TECLADO	_____	_____
SOFTWARE	_____	_____

ASPECTOS GENERALES

¿Se enteró oportunamente del calendario de cursos? _____

¿Tuvo algún problema al inscribirse? _____

¿Le gustaría tomar otro curso en esta dependencia? _____

¿Se le dio toda la información en forma clara? _____

¿La persona que le atendió fue amable? _____

Las instalaciones fueron adecuadas:

Sí () No () ¿Cuáles? _____

De acuerdo con sus necesidades, mencione los cursos y horarios que le
agradaría se ofrecieran

Curso	Horario
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Dirección General de Servicios de Cómputo Académico

Dirección de Cómputo para la Docencia

Questionario de Evaluación

Curso: _____

Nombre del Instructor: _____

Periodo: _____

A través de este instrumento se pretende obtener información que nos permita evaluar tanto el desempeño del instructor como el desarrollo del curso y algunos aspectos relacionados con el mismo, en tanto se desea ofrecerle una mejor calidad de nuestros servicios.

Instrucciones: Elija marcando con una (X), según sea el caso, la respuesta que considere adecuada.

CURSO

Instructor

- 1. El instructor iniciaba su clase puntualmente:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 2. Tuvo un adecuado dominio de la temática:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 3. Expuso los contenidos en forma clara:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 4. Facilitó el aprendizaje mediante una adecuada secuencia de los contenidos:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 5. Promovió la participación del grupo:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 6. Resolvió las dudas e inquietudes que se plantearon con respecto a los temas expuestos:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 7. Mostró un buen trato para con el grupo:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 8. El desempeño general del instructor fue adecuado:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()

Planeación

- 9. El objetivo del curso se cumplió en su totalidad:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 10. Los contenidos del temario fueron cubiertos de acuerdo a los tiempos previstos:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()

Medios y recursos

- 11. Las prácticas y ejercicios aplicados facilitaron el aprendizaje:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 12. La elección y uso de los medios y recursos didácticos fue adecuada:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()
- 13. La elección de los medios de evaluación fue adecuada:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()

Alumno

- 14. Considera poder aplicar los conocimientos adquiridos:
Siempre () La mayoría de las veces () Algunas veces () Nunca ()

Observaciones y/o sugerencias:

INFRAESTRUCTURA

El equipo de cómputo funcionó adecuadamente:

- Monitor: Si () No ()
- CPU: Si () No ()
- Ratón: Si () No ()
- Teclado: Si () No ()

Otro: _____

¿Por qué? _____

Observaciones y/o sugerencias:

Evaluación de Resultados de curso

Evaluación de Resultados del Curso

Periodo:	
Tipo de Curso:	
Clave del Curso:	
Profesor:	
Clave del Profesor:	
Horario:	
Sede:	

	Puntualidad	Domínio	Claridad	Secuencia	Participación	Dudas	Trabajo	Desempeño	Profesor	Objetivos	Tiempo	Alumno	Medios	Prácticas	Eval	Promedio	Conocim
A1																	
A2																	
A3																	
A4																	
A5																	
A6																	
A7																	
A8																	
Prom.																	

Promedio Final:

Comentarios del Curso

COMENTARIOS DEL CURSO	COMENTARIOS DE INFRAESTRUCTURA



Dirección General de Servicios de Cómputo Académico
Dirección de Cómputo para la Docencia
GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PLANEACIÓN

Curso:					
Dirigido:			Duración:		
Objetivo General:					
Contenido	Objetivo	Tiempo	Material y Recursos de Apoyo	Estrategia Didáctica	Evaluación

Observaciones:

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE CÓMPUTO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE CÓMPUTO PARA LA DOCENCIA
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ACADÉMICA
DEPARTAMENTO DESARROLLO CURRICULAR Y DIDÁCTICA**

PROPUESTA DE PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CURSOS EN LA DGSCA

Para mejorar la calidad de los cursos y obtener mejores resultados en la DGSCA es indispensable contar con un proceso de evaluación sustentado teóricamente, que tome en cuenta a todas las personas que intervienen en el proceso de la impartición de cursos.

Para lo cual se hace la siguiente propuesta para la planificación de las actividades que llevarán a la comprensión de cada área que interviene en el programa de actualización (cursos de catálogo), a continuación se presentan los puntos medulares de la planeación:

1º El primer paso en la planificación de una evaluación es identificar los problemas más importantes.

Debemos luchar para que todos los involucrados tengan confianza en el programa ya que, una evaluación útil, es aquella que proporciona mayor cantidad de sugerencias para solucionar problemas

2º Distribuir apropiadamente el trabajo.

a) Es necesario elaborar listas que contengan toda la información de las actividades que realiza cada persona involucrada. Para lo cual es necesario contar con un equipo de trabajo capacitado y comprometido con la necesidad de evaluar cada proceso que rodea la impartición de los cursos.

Es esencial conocer las esperanzas y temores de cada departamento que interviene, porque de esta forma se puede incluir dicha información en un panorama final.

Cuando se planea no se debe perder de vista cuál es nuestra meta es **MEJORAR LOS CURSOS Y APOYAR A LOS INSTRUCTORES** (y específicamente contar con un cuestionario de evaluación que nos proporcione una información adecuada).

b) En esta etapa se justifica qué es lo que tiene mayor valor o prioridad.

Una vez que se tiene la información, se reducen las variables por las siguientes causas:

- Los recursos materiales.
- Cuando es mucha información se pierde debido a la necesidad de la reducción.
- No todas las personas están interesadas en saber todo acerca del programa.

No hay que olvidar que existen generalidades que son significativas para la toma de decisiones, la planificación se basa en una selección de las cuestiones más adecuadas y guiándose mediante consideraciones prácticas y políticas.

3º Utilidad de los resultados

La utilidad de una evaluación depende del grado en que los miembros de la DGSCA que toman las decisiones, comprendan los resultados y los consideren razonables.

Finalmente tenemos que tomar en cuenta el siguiente cuestionamiento:

¿Qué es lo que se debe incluir en un informe para facilitar la comprensión de los interesados?

En este punto el cuestionario de evaluación es el instrumento idóneo que nos debe guiar para el discernimiento de nuestros éxitos y fracasos, fortalezas y debilidades.

La evaluación puede ofrecer predicciones alternativas, pero NO hay que olvidar que los resultados son válidos sólo para las condiciones y la población que se ha estudiado.

El valor de una evaluación no se limita únicamente a su contribución en la toma de decisiones, los que trabajamos en la DGSCA aprendemos de la experiencia, aún más claramente del servicio prestado por medio de la evaluación. La evaluación contribuye a fomentar la reflexión acerca de los problemas que se pueden presentar y así generar nuevas ideas y sentimientos a partir de los cuales aparecen posibles áreas de cambio y métodos de apoyo.

El plan debe permitir que el personal involucrado tenga tiempo para la reflexión en cada etapa del trabajo que desempeña.

El equipo debe trabajar en una sola unidad para alcanzar el mismo objetivo.



Dirección General de Servicios de Cómputo Académico

DIRECCIÓN DE CÓMPUTO PARA LA DOCENCIA

Guía de entrevista para el programa de evaluación

La Dirección de Docencia ha puesto en marcha un programa de evaluación de los cursos, para el cual, usted es una pieza clave para el buen desarrollo del mismo. Por tal motivo, solicitamos su apoyo. Las siguientes preguntas están diseñadas para contar con información que nos guiará a una óptima planeación, todo lo que usted nos pueda expresar será tomado en cuenta.

I. Datos personales

_____ **RFC:** _____
 Apellido Paterno Apellido Materno Nombre (s)

Nivel de estudios: Secundaria Bachillerato Licenciatura Posgrado Otro _____

Puesto/Categoría: _____ **Adscripción:** _____

II. Actividades que desempeña

Permanentes:

Periódicas:

En qué medida las actividades que realiza influyen de forma directa el desarrollo de los cursos.

De qué forma usted se daría cuenta si las anteriores actividades son las que se esperaban.

Cuál sería la forma idónea de hacerle llegar los resultados de una evaluación.

Gracias por su apoyo.

Dirección General de Servicios de Cómputo Académico
Dirección de Cómputo para la Docencia

Cuestionario

Curso: _____

Periodo: _____

Instructor: _____

Horario: _____ Aula: _____

A través de este instrumento se desea obtener información que permita evaluar aspectos relacionados con el curso, lo que permitirá al instructor mejorar día a día su trabajo dentro del aula además de proporcionar una mejor calidad en nuestros servicios.

Instrucciones:

Le pedimos que marque con una cruz (X) el espacio que mejor exprese su valoración sobre el curso, considerando que el puntaje menor es 2 y el mayor 10.

INSTRUCTOR

- 1. Preparó cada clase del curso: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 2. Dominó los contenidos del curso: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 3. Mencionó los temas a tratar en cada clase: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 4. Expuso de forma clara los temas: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 5. Resolvió satisfactoriamente las dudas de cada tema expuesto: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 6. Aplicó ejercicios y prácticas que reforzaran sus conocimientos: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 7. Tuvo un buen trato ante el grupo: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 8. El instructor utilizó:
 - Pizarrón Acetatos Cañón Rotafolio
 - Otros ¿Cuáles? _____
- 9. La utilización de estos recursos facilitó la comprensión del curso:
 - Si No ¿Por qué? _____

- 11. ¿Qué aspectos se tomaron en cuenta para la evaluación del curso?
 - Asistencia Prácticas Ejercicios Participación
 - Práctica final Exámenes Proyecto final
- 12. ¿El equipo de cómputo funcionó adecuadamente?
 - Si No ¿Por qué? _____

PARTICIPANTE

- 1. Cumplió con las actividades solicitadas durante el curso: ② ④ ⑥ ⑧ ⑩
- 2. En el Depto. de Relaciones se le proporcionó la información que solicitó
 - Si No ¿Por qué? _____
- 3. ¿Usted asistiría a otro curso en esta dependencia?
 - Si No ¿Por qué? _____
- 4. Atendiendo a sus necesidades, escriba los cursos y horarios a los que puede asistir:

Curso	Horario
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
- 5. Observaciones y sugerencias:

Entrevista elaborada a Paola Calderón Ponce de León, el día 14 de enero de 2007.

Profesión: Pedagoga



Beatriz Chávez: Buenas noches, estamos con Paola Calderón Ponce de León, hoy es catorce de enero de 2007, ella está dándome estos minutos de alguna forma para comentarme sobre la capacitación en cómputo, fue mi alumna, alumna de Beatriz Chávez, mi primer pregunta es, ¿recuerdas el curso de cómputo que tomaste en 2003 en el Centro de Extensión Coapa, en el que durante 20 horas se te capacitó sobre la herramienta de Word?

Paola Calderón: Si, si lo recuerdo bien, fue la primera parte de una capacitación sobre procesamiento de palabra con el software de Word, si, si lo recuerdo bien.

Beatriz Chávez: Ok, sobre esta capacitación, hoy después de varios años de esta capacitación, ¿recuerdas algo que en esencia te haya ayudado y que lo estés aplicando actualmente?

Paola Calderón: Si, varias cosas que me hayan quedado de ese curso, no se si quieres que te diga a grandes rasgos, que hoy en día en mi trabajo diario las ocupo, mira la teclas rápidas, control c, control n, todas esas teclas rápidas con el trabajo que desempeño ahorita, pues me ayudan bastante, también puedo desarrollar, documentos con una buena presentación y porque realmente antes escribía y escribía y ya al final daba formato a ese texto, eso viene mucho de este curso, porque antes le empezaba a dar con las teclas los espacios y casi, casi, con una regla de afuera medirle a ver si estaba bien, siendo que bueno las propias herramientas ya las tiene incluidas y te queda chulo de bonitos no? y eso viene de este curso.

Beatriz Chávez: Ok, me estás hablando ahorita de algunas actividades que desempeñas actualmente, estas laborando y lo aplicas.

Paola Calderón: Si

Beatriz Chávez: Que tipo de actividades desarrollas.

Paola Calderón: Estoy ahorita desarrollando validación de información, es propiamente la actividad que desempeño, valido información.

Beatriz Chávez: ¿Cuándo haces una validación de información, ocupas el procesador de textos?

Paola Calderón: Fijate que si, no obstante viene vinculado con otro tipo de habilidades, conocimientos, no solamente es esto, pero si, si es una parte en la que trabajo; de hecho curiosamente en la extensión en la que debo entregar, es Word.

Beatriz Chávez: Ahora me gustaría mucho que me pudieras dar, así a grandes rasgos en cuanto a la convivencia que se dio, no netamente hacia el trato de los alumnos pero si acerca de la interacción de los

alumnos durante este curso, algo que hayas aprendido en el curso, no sé algo que te haya parecido significativo.

Paola Calderón: Si, lo que me queda como muy claro, lo primero que me llega a la mente era una población de personas más bien de personas de 35 años hacia arriba, solo habíamos una chica y yo, que teníamos veinti y algo, de hecho yo creo que los otros decían, solo vienen por la constancia y de hecho no, si aprendíamos. Tal vez no le teníamos miedo al mouse, pero si, si, aprendíamos. Si teníamos presente prender y apagar la computadora, que tal vez no lo crees, por el auge que tiene la computación, pero en ese 2003 , todavía había gente que creía que la iba a estropear, ese era tal vez el ambiente que se vivía, ustedes que vienen por la constancia y nosotros que somos neófitos de la computadora y que bueno la computación es muy extensa, ese era el ambiente que se vivía. Recuerdo que había un chico, un joven contemporáneo de 35 que estaba haciendo su tesis y que comentó que estaba haciendo su tesis y que realmente, era recurrente que tenía preguntas así del marquito y "n" preguntas así que son propias de ese tipo de trabajo y que de hecho en el programa tu lo veías y decías, este cuate se está adelantando, si va a venir más adelante, lo vamos a ver, y recuerdo que esa era la constante, espérame un ratito, y ya después eso que me encanta de un grupo de aprendizaje, de un grupo de cómputo en este caso, que siempre hay este tipo de personas, que hay alguien que quiere adelantarse y otros que espérame tantito y bueno que hago, yo creo que éramos muy estereotipados, unos que se te quieren adelantar, como que vas con tu grupo, otros como que ya acabaron y ya está en otras cosas y que está aburrido. Y ese fue el ambiente que se vivía en ese momento , no se si conteste tu pregunta.

Beatriz Chávez: Si, no sé si recuerdas, en ese curso a una persona a una señora que era una de las mas grandes como tu lo comentas, el perfil de ese grupo era de personas adultas, pero en ese caso yo recuerdo mucho que tu, llevabas un nivel muy avanzado y que bueno aprendiste cosas y eso me da mucho gusto, en este caso en particular, me llamó mucho la atención, que te hayas sentado en esa ocasión con ella, y que de alguna forma hayas sido como una ayuda para ella, no se si recuerdes en específico, se atrasaba, era la que más preguntaba y que como lo comentas, algunos llevaban un nivel avanzado o algunos que ya estaban esperando la siguiente instrucción, y que ella en particular tenía más problemas, incluso para el manejo de la información, como guardar que no es netamente de Word, pero si del manejo de la computadora, ahora ...

Paola Calderón: Aurora.

Beatriz Chávez: Aurora, te acordaste del nombre, yo no, me da mucho gusto que te acuerdes, Aurora de alguna forma era ya una persona que estaba atrasando demasiado, tal vez no tenía mucho tiempo para ejercitar, estar frente a equipo y que tu tomaste la iniciativa de sentarte con ella, y que sintiera un apoyo directo de tu parte, porque en ese curso había bastantes alumnos, pero me puedes decir en ese caso ¿por que fue que te sentaste con ella?

Paola Calderón: Más que decir un discurso que fue por solidaridad y ese tipo, igual y por vocación no sé... a lo mejor es más bien por vocación, soy pedagoga, comprendo eso de alguna forma yo podía apoyarla, mi dominio de procesador de palabra, me daba más bien para el manejo esencial de Windows, abre la ventana, cierra la ventana, en ese tipo de cosas si la podía apoyar ¿no? Entonces, en ese sentido yo sí podía, sentí que podía con ese paquete y lo asumí, en ese sentido siento que haya sido de las más

avanzadas de la clase, porque recuerdo que hubo una pregunta que yo dije, esta no me la sé, recuerdo que le puse una carita triste y no lo sabía.

Beatriz Chávez: Bueno si, siempre se aprende.

Ok, pero más bien fue por eso que tu quisiste colaborar con el grupo, quisiste apoyar, a esta persona y que sintiera un apoyo cercano ¿no?

Paola Calderón: Es que, es horrible cuando no sabes, ¿sabes?, tienes pena, preguntas, pero el grupo ya estaba así como que ya por favor, la callan o la sacan y esto realmente dentro de un ambiente, es pesado, si la verdad de las cosas, fue un acto de empatía, a mi me ha pasado yo, yo si pregunto, tengo esa mala o buena costumbre si quieres, porque si a mi no me queda claro como lo voy a ejecutar en la práctica diaria y si no te queda claro, a la primera, a la segunda dices, te acercas tal vez al docente y si son treinta pues, ¿cuando me va a atender a mi? Y, yo necesito que venga aquí y me digan aquí, con peras y manzanas, una dos y tres veces, entonces fue un acto de empatía realmente.

Beatriz Chávez: Ok, entonces tu consideras que sí dejo huella en tu forma de ver el cómputo en tu forma de acercarte al cómputo, de alguna forma realizar un trabajo con más confianza, de algo que te están solicitando o que llega de tu creatividad.

Paola Calderón: Definitivamente si, y vas a decir que bonito pero si a al fecha, yo donde laboro hay chavos muy chavos, que dicen que ya nacen con el mouse, pero hay un choro de funciones que inclusive tiene Word y no le agarran ¿no?; tan fácil, y yo si por su puesto, o que tienen que hacer un documento y no hacen una plantilla, elabora una plantilla ya, ¿no?, que son cosas que a lo mejor uno dice que es de lo más básico, por ejemplo ahorita a la fecha no estoy directamente trabajado con gente que tenga así como que la gran experiencia en el software, ahorita trabajo mas bien con personas que trabajan sobre finanzas, y que saben mas de eso; y que hace dos meses terminé un manual y ya sabes, le puse marca de agua, el cuadrado, etcetera.

Beatriz Chávez: Un formato muy agradable.

Paola Calderón: Si, muy agradable, las gráficas, las volteaba, las unía, y me decían tu sabes un chorro de computación y yo les decía no, pero fíjate, la computadora mas antigua es el ábaco, ¿no? computar ...

Beatriz Chávez: Es decir, que incluso te ha dado satisfacciones personales.

Paola Calderón: Pues ya me estas ventaneando pero si.

Beatriz Chávez: Y no dices ¿aprendí en la UNAM?

Paola Calderón: No hay necesidad que lo diga, por que saben que de ahí vengo, si ... saben que estuve en la UNAM, la gente con la que colaboro diario, saben que vengo de la UNAM, que ahí me formé.

Beatriz Chávez: Pues de agradezco mucho esta entrevista, será de mucha utilidad, muchas gracias

Fin de la entrevista

Entrevista elaborada a Octavio Aguirre Lozano, de enero de 2007.
Profesión: Maestro en Ingeniería en Computación.



Beatriz Chávez: Buenos días Octavio, antes que nada, gracias por permitirme realizar esta entrevista, acerca de tu actividad como instructor en la DGSCA.

Octavio Aguirre: Hola, que tal, claro, adelante.

Beatriz Chávez: ¿Desde cuando impartes cursos, en la DGSCA?

Octavio Aguirre: Bueno yo estoy desde el 2001 aproximadamente de principios a mediados del 2001.

Beatriz Chávez: Perfecto, es decir que tu proceso de validación en cuanto que presentaste exámenes de validación de conocimiento acerca del cómputo y tu preparación en el área didáctica fue en el 2000.

Octavio Aguirre: Si, fue en el 2000 el proceso de validación y empecé a dar curso en 2001.

Beatriz Chávez: Perfecto, de acuerdo a la capacitación que se te dio sobre las herramientas didácticas, ¿tu recuerdas alguna de estas actividades o de lo que se te mostraron durante ese curso?

Octavio Aguirre: Sí, varias cosas.

Beatriz Chávez: ¿como cuales?

Octavio Aguirre: Bueno, una fue por ejemplo sobre la planeación de cursos, como planear un curso, otra fue contar con materiales para la impartición y/o generar material para la impartición de cursos, formas de evaluación, son básicamente las que ahorita recuerdo.

Beatriz Chávez: Las aplicas actualmente.

Octavio Aguirre: Si, sin embargo ya están muy adecuadas o personalizadas ... es decir, ya no como me las dijeron ... ya no con la rigidez que en su momento me las enseñaron, pero si rescate de ahí gran parte de lo que me parecía interesante y aplique en mi muy particular forma de dar cualquier curso.

Beatriz Chávez: Claro, yo creo que es la experiencia la que te permite ser más flexible.

Octavio Aguirre: Efectivamente, ya vivirlo y ver la practicidad, de lo que muchas veces son conocimientos teóricos y por lo tanto muchas veces no funcionan tanto, como en cada uno de los alumnos, como en cada uno de los cursos, son más bien totalmente diferentes.

Beatriz Chávez: Claro, porque cada curso es diferente, irrepetible, aunque hayas dado varias veces el mismo curso, ¿no?

Octavio Aguirre: Exacto

Beatriz Chávez: Ahora, una pregunta personal, a ver si soy clara en la pregunta, ¿la experiencia de la que acabas hacer mención, durante los cursos que has dado? y, las herramientas que comentaste el inicio, ¿han tenido alguna consecuencia en tu forma de vida?, en algo que tu apliques, no solamente en tu labor docente, ¿sí no que realmente ya forme parte de un estilo de vida?

Octavio Aguirre: Claro que sí, bueno más que la capacitación o los cursos que se me hayan dado ahí para ser mejor maestro; la experiencia que he adquirido al dar cursos que van desde las 20 o 40 horas de curso, que he tenido la oportunidad de dar, te cambia la vida totalmente, desde el momento que adquieres un nuevo conocimiento, ya no lo adquieres desde el punto de vista que es lo que a mi me sirve, si no más bien, de cómo lo puedes enseñar, desde lo nuevo que vas adquiriendo, como lo podré enseñar, en cualquier ámbito de la vida, incluso en el manejo de grupo, y/o hablar en público, creo que es de lo que más me ha marcado, el poder trabajar como instructor.

Beatriz Chávez: Claro, ahora, no se si pudieras recordar alguna situación muy específica que hayas vivido durante tu desempeño docente en la DGSCA, algo que realmente recuerdes como algo importante, algo significativo.

Octavio Aguirre: Fíjate, yo creo que han sido las posibles discrepancias que han existido precisamente con el personal en el Departamento de Control Escolar, aquellas que se dicen seguidoras o ... sí, como seguidora, que si bien lo hacen de muy buena fe, de muy buena voluntad, pero a veces la rigidez con la que pretenden aplicar las formas pedagógicas para dar un mejor curso, no aplica, porque el tipo de curso no se presta, o el tipo de alumnos no se presta, o simplemente el instructor no se presta, entonces ... si han habido ciertas discrepancias que aunque, si los considero roces, si han sido bastante productivos, yo creo que para ambas partes, porque uno aprende a no ser tan laxo y la otra parte aprende a no ser tan rígido, yo creo.

Beatriz Chávez: Bueno, tú has dado cursos en varios Centros de Extensión, ¿no?

Octavio Aguirre: Sí, en CU, Autonomía y San Agustín.

Beatriz Chávez: Muy bien, ahora, ¿tú actualmente tienes contacto con alguno de tus alumnos?

Octavio Aguirre: Bueno, como parte de la integración en un grupo, lo primero que yo les doy a mis alumnos es el correo electrónico, ya sea para que a lo largo del curso en algunas ocasiones pregunten algo, me manden las tareas, o ciertos materiales que voy pidiendo, y bueno, posteriormente si surgen pequeñas dudas que sí pudieran tener en sus ámbitos laborales; o alguna felicitación de navidad, día del maestro, he tenido el privilegio de que sea en esos sentidos.

Beatriz Chávez: Muy grato como docente ¿no?

Octavio Aguirre: Si, bastante.

Beatriz Chávez: Bueno, mediante este contacto, te has enterado si los conocimientos que les impartiste ¿los han aplicado?, si realmente han sido significativos los conocimientos que tú les has transmitido.

Octavio Aguirre: Bueno una pregunta bastante interesante, bueno una de las grandes ventajas de dar cursos específicos en este caso en la DGSCA, es que la gran mayoría de las personas tienen la necesidad, y que no van porque deben cubrir un requerimiento académico como podría ser en la preparatoria o la universidad, si no que asisten a la DGSCA porque tienen esa necesidad, y al tener esa necesidad, entonces en los cursos que se están dando, inherentemente van a utilizar las herramientas, eso es algo en lo que yo he sido bastante flexible en cuanto a lo que el curso necesita, es decir, no siempre acatarme ni a los horarios, ni a los temarios de forma estricta, si no que ellos tienen la necesidad solo de ver alguna parte muy específica, por ejemplo de un manejador de base de datos, si bien cubro el temario en su totalidad, doy más énfasis en lo que se refiere a la práctica y ejercicios a la parte que el grupo en general necesita, y no tanto respetando los tiempos que se han dado para otros cursos.

Beatriz Chávez: Ah, ok, tu atiendes las necesidades específicas, pero de un grupo está, como que difícil ¿no?... sobre todo cuando los grupos son grandes, atender las necesidades específicas de cada uno de ellos ...

Octavio Aguirre: Fíjate que no es tanto de cada uno de los integrantes, sino al grupo, he tenido la oportunidad de dar curso, por ejemplo al Gobierno del Distrito Federal, a la Facultad de Medicina, a instituciones que ya van con ciertas expectativas del curso, entonces no es de persona en persona, si no de grupo en grupo, que cuando se marca que es lo que necesita ese grupo de general, y se cubre esa necesidad, dándole mayor énfasis a ese conocimiento en específico.

Beatriz Chávez: Claro, tu me estas hablando de cursos especiales, del programa de cursos especiales que bueno la DGSCA también brinda ese servicio, yo mas bien ahorita, me interesaría más acerca de los cursos de calendario, estos cursos que se difunden por medio de calendarios, página Web e impresos, para que de acuerdo a la demanda estos cursos se abran.

Octavio Aguirre: Claro.

Beatriz Chávez: Pero, aquí en estos casos el perfil de las personas que están pues es muy heterogéneo, realmente, ¿no?

Octavio Aguirre: Sí, efectivamente, lo que más se trata de hacer es cuidar la homogeneidad de un grupo, donde el perfil de cada alumno ayuda para cada grupo.

Beatriz Chávez: Claro.

Octavio Aguirre: Entonces a veces, por ejemplo: el clásico, la persona que sabe más, se sienta con la persona que sabe menos, para que ahí se vayan jalando uno a otro, para lograr un nivel parejo en cuanto al curso, que muchas veces es difícil lograr y llevar en los cursos.

Beatriz Chávez: Claro, realizar acciones o llevar a cabo actividades, para que todo sea colaborativo, es decir que se apoyen y se sientan parte de proceso formativo de capacitación.

Octavio Aguirre: Claro.

Beatriz Chávez: Bueno, pues te agradezco la información, va a ser de mucha utilidad para el informe que estoy realizando y pues te agradezco mucho tu tiempo.

Octavio Aguirre: Gracias a ti, hasta luego.

Fin de la entrevista