

Prácticas de evaluación educativa de las entidades académicas de la UNAM



Práctica Otras evaluaciones educativas

Formación de Recursos Humanos en laboratorios de investigación
FES Cuautitlan.

Abril 2018.



01

Contexto institucional

Formación de Recursos Humanos en laboratorios de investigación, en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán

En 2009, se inició un proceso para sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la evaluación y se aplicaron cuestionarios de diagnóstico. En 2011, el proceso comenzó desarrollando un programa integral de calidad dirigido a la certificación corporativa ISO 9001 de los laboratorios de enseñanza experimental y unidades de apoyo a la docencia y la investigación, como una vía para fortalecer organizacional y normativamente estas actividades, mejorar su eficacia y eficiencia, con la finalidad de contribuir a la elevación progresiva de la calidad de la formación de nuestros estudiantes. Como parte integral del Plan de Desarrollo Institucional de la Facultad 2005-2009 se creó el Departamento de Certificación. En este periodo, se trabajó de forma colegiada con jefes de departamento y de sección, encargados de laboratorio y algunos profesores de

diferentes áreas, involucrando inicialmente a seis departamentos: Ciencias Agrícolas, Ciencias Biológicas, Ciencias Químicas, Ingeniería, Ingeniería y Tecnología y Física. Ese mismo 2011 se incorporó el Servicio de apoyo a la Docencia “Formación de Recursos Humanos en laboratorios de investigación”. Cabe mencionar que no se hizo un convenio o acuerdo con alguna entidad de la UNAM o externa, pero que sí entre 2009 y 20017 hubo auditorías por parte de la Coordinación de Gestión de la Calidad en la Investigación, así como una visita técnica y posteriores auditorías externas del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, auditorías Internas por el equipo de auditores internos de la fesc pertenecientes al Departamento de Certificación y una externa de Certificación Mexicana, S.C que tuvieron responsabilidad en la evaluación



02 Características

Se decidió evaluar y certificar las áreas bajo la norma ISO, ya que ésta señala que una institución certificada es capaz de cumplir las necesidades y requisitos de los clientes (en este caso los alumnos) de manera planificada y controlada. En los laboratorios de investigación se busca homologar criterios y formas de trabajo a través del establecimiento de las funciones, responsabilidades y actividades que debe realizar el personal involucrado en el sistema para que se realicen en el área estancias, servicio social, tesis a nivel licenciatura y/o posgrado. El objetivo principal es conocer la situación de las áreas y lo que se debe mejorar. Se establecieron indicadores de calidad que nos proporcionan información sobre la eficacia del proceso y la satisfacción tanto de los alumnos como de los profesores. Los resultados se conjuntan en un informe que se analiza a nivel de cada laboratorio, área e incluso por la dirección. Se planifican y coordinan los proyectos de investigación, se gestionan y administran eficientemente los recursos relacionados con el servicio. Los resultados obtenidos de manera sistemática nos permiten realizar acciones específicas para corregir, prevenir e incluso tomar decisiones que favorezcan una mejora en la enseñanza en los laboratorios, contribuyen a mantener formas de trabajo homologados, cumplimiento de cronogramas, optimización de tiempos y recursos, entre otras. Se ha logrado la certificación de las áreas poniendo de manifiesto una calidad en el servicio.

Las evaluaciones en los laboratorios por pares, se realizan semestralmente. Las auditorías internas y externas son anuales. Es vigente la certificación ISO 9001.



03 Método

Las evaluaciones se realizan a los profesores y alumnos que participan en laboratorios de investigación certificados; se evalúa al total de alumnos que recibe el servicio. Los profesores participantes también son encuestados por cada laboratorio.

El instrumento de evaluación es un cuestionario impreso. Está estructurado con cinco preguntas de respuesta cerrada (sí o no que miden la eficacia del proceso) y diez

preguntas con una escala tipo Likert, las cuales refieren a cuestiones específicas del servicio que se evalúa y nos permiten saber la satisfacción del cliente. El cuestionario se aplica en los grupos de laboratorio al término de las actividades del semestre. El número de encuestados es variable dependiendo del semestre. Las instrucciones vienen en el cuestionario o se les explica verbalmente. Para trabajar la información, se realiza un procesamiento matemático de los correspondientes cuestionarios aplicados con fórmulas establecidas para cada indicador. Los resultados se recaban y se respaldan en un informe de Excel.



04 Resultados de la evaluación

Los resultados se presentan en un informe (archivo electrónico) que se realiza por laboratorio (lo resguarda el responsable de calidad) y que se conjunta por área (lo resguarda el jefe de área) y se envía a la jefatura de certificación (lo resguarda la jefa de certificación) para presentar los resultados a la dirección del plantel en forma electrónica y en forma impresa. Para dar a conocer los resultados, se realizan juntas colegiadas semestrales en las áreas. Se han presentado algunos resultados en simposios. Por su parte, los resultados de las auditorías externas se publican en el boletín interno de la facultad.



05 Usos de la evaluación

Los resultados obtenidos nos han permitido tomar decisiones para mejorar sustancialmente los procesos y fortalecer las planeaciones; trabajar de forma consensuada, colegiada y en equipo; tomar acciones que van desde correcciones, acciones correctivas y hasta preventivas. Realizar capacitaciones diversas en áreas nuevas, áreas que requieran algún apoyo específico y de forma permanente, para la mejora.
