



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

**LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS EN LA PLANEACIÓN, OPERACIÓN y GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS IMPARTIDOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA EN LA UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO.**

Eje temático: **2. Evaluación Institucional en Educación a Distancia.**

Autor@s: M.A. Carlos Alberto Paz Gómez Profesor Investigador de la DACEA UJAT. Modalidad a distancia y presencial. [carlos.paz@dacea.ujat.mx](mailto:carlos.paz@dacea.ujat.mx)

L.I. Marina Pérez Cano. Coordinadora de Estudios Básicos de la DACEA UJAT [marina.perez@dacea.ujat.mx](mailto:marina.perez@dacea.ujat.mx)

M. A. Olga Yeri González López.- Representante del Comité Académico del SEAD DACEA. UJAT [olga.gonzalez@dacea.ujat.mx](mailto:olga.gonzalez@dacea.ujat.mx)

**Resumen:**

El Sistema de Educación a Distancia de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA), ofrece tres programas educativos de licenciatura en Línea desde Febrero de 2004, operándolos con la ayuda de un Plan Estratégico de Gestión Académica y Financiera desarrollado en el 2003. El cual ha sufrido una serie de acciones correctivas y preventivas con la finalidad de lograr las metas de calidad a través de la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos.

Con base en el análisis del contexto, el plan 2003 contempló acciones preventivas para evitar repetir las experiencias poco satisfactorias que la Institución estaba teniendo en la gestión de dos programas en modalidad Abierta y a Distancia, luego se hicieron correcciones al plan para atender



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

problemas que no se habían previsto y con base en ello se ha venido realizando una revisión minuciosa para dejar establecidas las acciones correctivas que permitan el mejor funcionamiento del proyecto y que logremos las metas de egreso para febrero de 2009 de la primera generación.

Finalmente se ha evaluado el Plan Estratégico adicionándole acciones preventivas que nos permitan operar con mayor agilidad y precisión los nuevos retos en los procesos educativos a partir del octavo ciclo, como son: El Servicio Social, Las Prácticas Profesionales y la Titulación Inmediata por tesis al egreso.

### **Introducción:**

En una memorable ocasión el General Robert E. Wood dijo que *“Los negocios son como la guerra en un aspecto, si su estrategia maestra es correcta, cualquier número de errores tácticos pueden cometerse y todavía la empresa probará el éxito”* y aunque este concepto es fácilmente comprobable en el ámbito empresarial, encontramos una aplicación práctica en la planeación de proyectos de Educación a distancia en nuestro medio. Si la estrategia maestra es correcta, es posible que enfrentemos problemas no previstos en los procesos, y por tanto no se contemplaron acciones preventivas para tales contingencias. Por otra parte si a las correcciones implementadas para subsanar el problema, las adoptamos como acciones correctivas, seguramente se evitará la reincidencia del mismo error en el mismo proceso en el futuro.

Sobre esta base, la planeación de proyectos de educación a Distancia debe vislumbrarse como un proceso estratégico en el que se contemplen para



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

cada proceso las rutas más prácticas adicionales al curso óptimo de la acción educativa o administrativa en cuestión. Ya que la experiencia permeada en los diferentes foros de discusión de los sistema de educación alternativa ha referenciado algunas disonancias entre los programas de EAD y algunos niveles de gestión en las instituciones, la gestión eficiente de los recursos e incluso con el dialogo didáctico. Y en el análisis de los casos, encontramos que los orígenes parten de errores en la estrategia de planeación inicial.

Según los especialistas “la Planeación estratégica es una transición ordenada entre la posición que una organización tiene ahora y la que desea para el futuro”<sup>1</sup> y desde nuestra perspectiva, este es el enfoque de planeación que en nuestro caso nos ha permitido una gestión eficiente y pertinente del proyecto de Educación a Distancia que iniciamos hace 4 años.

El análisis integral de los procesos y los componentes que estamos contemplando en los proyectos de EAD forman parte de las áreas que deben ser planeadas y luego desarrolladas en un contexto en el que nuestros productos de trabajo en dichos proyectos están ligados a los procesos de innovación educativa institucional en correspondencia con sus necesidades de logro de excelencia en indicadores de evaluación.

Al igual que muchas universidades públicas del país, la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, está inmersa en constantes procesos de evaluación que certifique la calidad de sus procesos y productos académicos y en este sentido, ha sido necesario trabajar en ajustes a la planeación que coadyuven al logro de las metas de calidad que la institución se ha propuesto. Y es

---

<sup>1</sup> Martínez Villegas, Fabián. Planeación estratégica Creativa. Editorial PAC México 1986



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

precisamente de esas reelecciones de rutas de acción de lo que nos ocuparemos en el siguiente apartado.

## **La Planeación del Proyecto SEAD DACEA**

### **a) Una perspectiva en el contexto**

La propuesta inicial del Programa de EAD para la División Académica de Ciencias Económico Administrativas se planteó en el año 2000, junto con otros 3 proyectos de otras Divisiones Académicas. Sin embargo solo se aprobaron los proyectos en modalidad abierta y el de distancia fue rechazado por los altos costos de contratación de una plataforma comercial. La propuesta se reestructuró y se planteó y aceptó la idea de una plataforma desarrollada por alumnos de la División de Informática y Sistemas. Para cuando estuvo la plataforma a finales del 2002, surgió otro inconveniente; los costos de operación de los programas abiertos absorbían todo el presupuesto destinado a Educación abierta y distancia, por tanto no había financiamiento para un programa nuevo. Para entonces y con un programa mejor estructurado, el plan cambió su estrategia y se decidió observar las disonancias operativas que tenían los programas implementados, y se analizó la posibilidad de un autofinanciamiento. Así nació el Plan estratégico de gestión académica y financiera del SEAD DACEA<sup>2</sup>.

Hoy, el Sistema de Educación a Distancia de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA), ofrece tres programas educativos de licenciatura en Línea desde Febrero de 2004: Administración, Contaduría Pública y Relaciones Comerciales y ha sustentando su operatividad sobre la base del Plan Maestro de Educación a Distancia de la

---

<sup>2</sup> Sistema de Educación a Distancia de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

ANUIES, el modelo pedagógico para el SEAD UJAT, los Planes de Desarrollo Institucional de la UJAT de los dos últimos periodos rectorales, (2000-2004, y 2004-2008 ) y en un Plan Estratégico de Gestión Académica y Financiera desarrollado en el 2003 para la operación del programa en la DACEA. Para los efectos de este documento abordaremos de manera específica las correcciones, las acciones correctivas y las acciones preventivas que se han venido realizando a este último plan, con la finalidad de lograr las metas de calidad a través de la mejora continua.

### **b) Las acciones preventivas contempladas**

Dentro de los problemas que los sistemas abiertos representaban a las áreas operativas de gestión de la UJAT, se detectaron disonancias relacionadas con las áreas de control escolar, planeación institucional, recursos humanos y finanzas.

PROBLEMA	ACCIÓN PREVENTIVA
Control escolar se quejaba de los inconvenientes de la libre demanda de actas de examen e inscripciones.	SEAD DACEA plantea un esquema de inscripciones y aplicación de exámenes trimestrales, los cuales estarían planeados dos trimestres dentro de cada uno de los ciclos que el calendario oficial del Universidad establece.
Finanzas carecía de una partida para sustentar los costos de la operación de un programa nuevo de Educación Abierta y a Distancia.	Se estableció un sistema de cuotas de recuperación para cubrir los costos variables y de personal. La Universidad solo cubriría los costos



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

	fijos de equipamiento y la División con recursos propios pagaría los insumos de uso corriente.
Recursos Humanos debe validar cada una de las contrataciones exclusivas para los programas educativos y por estar vinculados todos los sistemas de la UJAT, el profesor contratado tiene acceso a la plataforma hasta que su carga académica ha sido validada y el contrato aceptado.	Los profesores se contratan por el fondo 1102, de recursos propios y solo se contratarán en los primeros dos años a los profesores que sean trabajadores de la Universidad, así se evita la validación de contrato. Además el pago no saldrá por vía nómina, sino por caja general en Cheque.
Planeación institucional debe validar los programas operativos anuales, y los ingresos propios de los Programas en sistema abierto y distancia, debían ser administrados por el Coordinador Administrativo de cada División, pero por necesidades especiales eran administrados de manera paralela por cada Coordinación Divisional del SEAD y en ocasiones las metas se cruzaban.	Al ser un programa autofinanciable se justificó la administración del proyecto por la unidad responsable, que en este caso era el SEAD DACEA.
El Proceso de Admisión y el curso de inducción en Servicios escolares eran diferentes para cada programa. Y	Se estableció un proceso de selección en el que el aspirante debía ser entrevistado por el Comité académico



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

los alumnos se confundían en la convocatoria de ingreso.	de Educación a Distancia de la DACEA durante el proceso de selección a fin de cumplir con el perfil de ingreso y un curso de inducción intensivo en tres días incluyendo un fin de semana
Las herramientas electrónicas usadas eran los correos electrónicos y páginas creadas en Yahoo.	Se establece el uso de una plataforma tecnológica para la administración en línea de los cursos con el respaldo del Centro de Cómputo Universitario.
Los profesores fueron contratados para realizar funciones de expertos en contenidos, asesores, tutores y hasta diseñadores de sus guías didácticas.	Se estableció una contratación por funciones y se estableció un sistema trabajo por logro de objetivos. Con pago diferente por cada función realizada.

Con estos ajustes a la operación administrativa y técnica se inicia operaciones en febrero de 2004, con un plan de estudios flexible y un plan estratégico de Gestión Académica y Financiera aprobado en Julio de 2003.

### **c) Las acciones correctivas**

Las acciones preventivas parecían ser la respuesta que los operativos administradores esperaban para operar los programas alternativos con más orden. En Palabras de Steiner la planeación estratégica entraba en acción y sin nosotros esperarlo se convertiría en “la identificación sistemática de



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

oportunidades y peligros que surgirían en el futuro próximo.”<sup>3</sup> De hecho el primer problema surgió durante la admisión y los últimos seguramente aparecerán en la determinación de la cohorte generacional.

La tabla siguiente intenta presentar alguno de los problemas surgidos y las acciones correctivas tomadas

PROBLEMA	ACCIONES CORRECTIVAS
Los Funcionarios del proceso de admisión no les pidieron a todos los alumnos el comprobante de la entrevista y solo el 40% de los aspirantes la realizaron. Por lo que al tomar el curso de inducción el 35% se dieron cuenta de que la opción elegida no era lo que esperaban y desertaron en ese momento., después de haberse inscrito y pagado sus cuotas.	Se estableció la obligatoriedad de pedir el comprobante de la entrevista debidamente firmado y sellado antes de otorgar la ficha para presentar el examen de ingreso Ceneval. Así el perfil del aspirante es evaluado antes de presentar el examen de admisión y evitar la deserción masiva precoz.
El Curso de inducción se dio después de que habían inscrito, y a muchos que se habían formado una idea errónea en la entrevista se asustaban de no tener la presencia física del profesor en cada clase.	Se estableció que el curso de inducción se daría antes de la inscripción, a fin de que el estudiante estuviese bien seguro de que la opción de estudios elegida era lo que esperaba.
Los alumnos se confundían con la distribución de plan de estudios al	Se elaboró un flujo ideal de las asignaturas para que los estudiantes

<sup>3</sup> Steiner, George A. Plantación estratégica, todo lo que un director debe saber. CECSA Mexico 1983





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

eliminar la seriación de asignaturas en el plan flexible	pudieran administrar su trayectoria junto con el tutor y vislumbrar sus avances.
La plataforma tenía una estructura que confundía a los alumnos entre las tareas obligatorias de envío y las actividades complementarias de apoyo.	A la fecha la plataforma institucional ha sufrido cuatro modificaciones con intenciones de mejora de presentación, estructura y organización de contenidos.
Inicialmente se contempló en la organización a un coordinador y dos áreas operativas: una se carácter técnico y otra pedagógico.	La práctica nos llevó a reforzar el área pedagógica con tres colaboradores adicionales que apoyan una sede distante, la tutoría y la gestión de trámites escolares de los alumnos en otros estados.

#### **d) Los ajustes en las acciones preventivas: Planeación de la Gestión**

A cuatro años de haber iniciado la oferta educativa en esta modalidad alterna, hay tres procesos que aun nos preocupan por las contingencias que aparecerán en la operación en el próximo año. Especialmente porque aunque se contemplaron acciones específicas, se nos han presentado problemas que no están en nuestras manos resolver de manera inmediata. Por ejemplo el cambio de gobierno, representó desempleo para algunos de nuestros estudiantes, dificultándoseles el avance e incluso la permanencia en el programa. Por otro lado la inflación ha encarecido los costos de los insumos y no se nos ha autorizado un alza a las cuotas en **cuatro** años. Lo cual ha sido positivo para los alumnos, pero ha mermado la capacidad de



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

movimiento del programa. Por otra parte, desde julio de 2006 no se han adquirido más computadoras, con recursos propios, y hemos dependido de los recursos que la División obtiene del PIFI.

Dentro de los procesos que han sufrido modificaciones en su área operativa son: La prestación del Servicio Social para los alumnos de otros Estados, la realización de las prácticas profesionales y con la finalidad de lograr el indicador de calidad que nos piden los indicadores de evaluación, se implementará para los estudiantes de EAD el programa de titulación inmediata por tesis (TIT) que no había sido considerada en el plan inicial.

En el primer caso, se han extendido los convenios y se han presentado ante las autoridades universitarias las adecuaciones que se debe hacer al reglamento de Servicio Social y prácticas profesionales sin violentarlo. Como por ejemplo, la aceptación de tutores externos para prácticas, ya que en el caso de los estudiantes de otros Estados, será muy difícil que su tutor viaje para supervisar la práctica. En el último caso, solo se habían considerado las modalidades que establece el reglamento, incluyendo la tesis. Pero el programa TIT intenta que el estudiante termine la Tesis a la par de los estudios, lo cual será muy conveniente para los indicadores de calidad de la División, que ya acreditó ante el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) todos sus programas educativos presenciales.

## **Conclusiones**

Partiendo de la premisa de McGregor cuando dice que “los límites de la colaboración humana, no son los límites de la naturaleza humana sino del ingenio de la administración a la hora de descubrir como aprovechar el



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

potencial que representan sus recursos humanos”<sup>4</sup> nos atrevemos a decir que la conjunción de un buen plan estratégico de gestión y un equipo líder que ponga los objetivos de servicio y atención a los usuarios en primer lugar es lo que dará vida y elongará la existencia de un proyecto EAD como los que en los últimos años se han desarrollado en nuestro país. Por ello cuando nos atrevemos plantear la siguiente formula:

Planeación Estratégica + Recurso Humano Motivado = Proyecto Exitoso

Estamos hablando del arduo trabajo que se está desarrollando en las universidades de nuestro país en este momento, en el que la premisa constante es innovar o morir; y como equipo debemos escoger la mejor opción: EL ÉXITO

---

<sup>4</sup> McGregor Douglas: *El lado Humano de las Empresas*. McGraw Hill, Mexico 2006



## Bibliografía

Martínez Villegas, Fabián. *Planeación Estratégica Creativa*. Editorial PAC México 1986

McGregor Douglas: *El lado Humano de las Empresas*. McGraw Hill, México 2006

Pérez, Marina et al. *Operatividad del programa de Educación a Distancia de la División Académica de Ciencias Económico-Administrativa* SEAD-UJAT Villahermosa, Tabasco, México. 2003.

Pérez Marina, Jara María, González Olga. *Gestión de la Tutoría a distancia en los programas impartidos a distancia en la División Académica de Ciencias Económico administrativas*. SEAD-UJAT Villahermosa, Tabasco, México. 2005

Pérez Marina, Jara María, *La Gestión Académica y Financiera en la Educación Virtual* Revista Apertura, UDG Virtual Guadalajara, Año 6, Número 3 Abril 2006, Págs 37-49

Steiner, George A. *Plantación estratégica, todo lo que un director debe saber*. CECSA México 1983.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## Anexos

### **LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS EN LA PLANEACIÓN, OPERACIÓN y GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA IMPARTIDOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA EN LA UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO,**

**Autores:**

M.A. Carlos Alberto Paz Gómez Profesor Investigador de la DACEA UJAT.  
Modalidad a distancia y presencial. [carlos.paz@dacea.ujat.mx](mailto:carlos.paz@dacea.ujat.mx)

L.I. Marina Pérez Cano. Coordinadora del SEAD DACEA, UJAT  
[marina.perez@dacea.ujat.mx](mailto:marina.perez@dacea.ujat.mx)

M. A. Olga Yeri González López.- Representante del Comité Académico del  
SEAD DACEA. UJAT [olga.gonzalez@dacea.ujat.mx](mailto:olga.gonzalez@dacea.ujat.mx)

Institución. UNIVERSIDAD JUAREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

Dirección. AVENIDA UNIVERSIDAD S/N ZONA DE LA CULTURA,  
VILLAHERMOSA TABASCO, CP. 86000

**Teléfonos**

019933120555  
019933121227

fax,  
019933120555  
019933121227  
EXT.103

Resumen curricular



**CARLOS ALBERTO PAZ GOMEZ**

Profesor Investigador de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, en la Modalidad presencial y a Distancia. Ingeniero Civil, Especialidad en docencia y Maestría en Administración.

**Ponencias en Eventos Nacionales entre las más recientes (2007):**

“Las TICs una herramienta para elevar la calidad de la Gestión Académica y Administrativa en la Educación Superior Abierta y a Distancia”.



**OLGA YERI GONZÁLEZ LÓPEZ**

Profesora investigadora de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, en la Modalidad presencial y a Distancia. Contador Público, especialidad en docencia y Maestría en Administración. Diplomada en Educación Abierta y a Distancia por la Universidad Nacional Autónoma de México y en Tutorías por la Universidad Tecnológica Regional de Mendoza, Argentina.

Coautora del documento maestro para la implementación para la modalidad de educación a distancia de las Licenciaturas en Contaduría, Licenciatura en Administración y Licenciatura en Relaciones Comerciales en la modalidad de educación a distancia de la DACEA- UJAT. (2004)



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Integrante del Comité Académico del SEAD – DACEA UJAT, México. De 2004 a la fecha.

Organizadora y facilitadora de diversos cursos entre los más recientes (2007): “El Trabajo Tutorial en la modalidad a Distancia”, “Evaluación y Gestión de aprendizaje”, “Tutoría en Línea”, “BLENDED LEARNING (B-LEARNING); Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación al proceso docente educativo”

#### **Ponencias en Eventos Nacionales entre las más recientes (2007):**

“Las TICs una herramienta para elevar la calidad de la Gestión Académica y Administrativa en la Educación Superior Abierta y a Distancia”.

“Analfabetismo Tecnológico o Apatía”

“Incremento de la oferta Educativa del Posgrado apoyado en las TIC: Caso DACEA”

#### **Internacionales:**

“La Modalidad a Distancia en la DACEA-UJAT, México” en el 1er. Encuentro de Universidades en la Universidad de San Carlos Guatemala, Centro Universitario de Petén.

“Análisis FODA para elaborar una propuesta para ofertar asignaturas en Modalidad Mixta (Escolarizada y a Distancia) en la DACEA- UJAT”.- X Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia en Investigaciones en Ciencias Económico Administrativas & International Research Conference for Accountants Educators, sede en la ciudad de México, D.F.

Actualmente sus áreas de interés se centran en los sistemas virtuales de educación y la gestión de proyectos.



#### **MARINA PÉREZ CANO**

Profesora Investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Coordinadora de Estudios



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Básicos de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas.  
Con formación inicial de Licenciatura en Idiomas, estudios de Posgrado en la Maestría en Administración y Diplomada en Educación Abierta y a Distancia por la Universidad Nacional Autónoma de México y en Tutorías por la Universidad Tecnológica Regional de Mendoza, Argentina.

En el ámbito educativo se ha desempeñado como docente en los niveles de Preescolar, Primaria, Medio Básico, Medio Superior y Superior.

Coautora del documento maestro para la implementación para la modalidad de educación a distancia de las Licenciaturas en Contaduría, Licenciatura en Administración y Licenciatura en Relaciones Comerciales en la modalidad de educación a distancia de la DACEA- UJAT. (2004).

**Organizadora y facilitadora de diversos cursos entre los más recientes (2007):**

“El Trabajo Tutorial en la modalidad a Distancia”, “Evaluación y Gestión de aprendizaje”, “Tutoría en Línea”, “BLENDED LEARNING (B-LEARNING) . Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación al proceso docente educativo”

**Ponencias en Eventos Nacionales entre los más recientes (2007):**

“Las TICs una herramienta para elevar la calidad de la Gestión Académica y Administrativa en la Educación Superior Abierta y a Distancia”.

“Analfabetismo Tecnológico o Apatía”

“Incremento de la oferta Educativa del Posgrado apoyado en las TIC: Caso DACEA”

**Internacionales:**

“Análisis FODA para elaborar una propuesta para ofertar asignaturas en Modalidad Mixta (Escolarizada y a Distancia) en la DACEA- UJAT”.- X Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia en Investigaciones en Ciencias Económico Administrativas & International Research Conference for Accountants Educators, sede en la ciudad de México, D.F.

Actualmente sus áreas de interés se centran en los sistemas virtuales de educación y los sistemas de Administración del conocimiento.