

Calidad en la enseñanza en educación superior del Centro Universitario del Norte, Universidad de Guadalajara, México

Quality in teaching in higher education of the University Center of the North, University of Guadalajara, Mexico

Rosa María Ortega Sánchez

Katya González Jiménez

Universidad de Guadalajara, México

Resumen

Hablar de calidad de la enseñanza en educación superior es un tema un tanto complicado, puesto que se necesita de varios indicadores que ameriten la calidad que es considerada como uno de los puntos más importantes para los estudiantes de educación superior. La presente investigación analiza la calidad de la enseñanza en educación superior del Centro Universitario del Norte (CUNorte), Universidad de Guadalajara, en México, donde el modelo educativo es B-Learning, basada únicamente en los alumnos de licenciatura del mismo centro, para ello se tomó una muestra aleatoria simple participando en el método de encuesta por medio de un programa de software denominado SurveyMonkey, herramienta que permite la recolección de datos en un solo momento. Partiendo de los ejes fundamentales para la calidad educativa se realiza la investigación para dar a conocer las deducciones de la eficacia en la enseñanza donde el docente juega un papel importante para el aprendizaje de los estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran que el aprendizaje en los estudiantes es favorable y aún mejor de manera colaborativa.

Palabras clave: aprendizaje; b-learning; calidad de la enseñanza; educación superior; metodología docente

Abstract

Talking about the quality of teaching in higher education is a somewhat complicated issue, since it requires several indicators that merit quality which is considered as one of the most important points for students of higher education. The present research analyzes the quality of teaching in higher education of the University Center of the North (CUNorte), University of Guadalajara, in Mexico, where the educational model is B-Learning, based only on the students of bachelor's degree of the same center, for this A simple random sample was taken by participating in the survey method through a software program called SurveyMonkey, a tool that allows data collection in a single moment. Starting from the fundamental axes for educational quality research is carried out to make known the deductions of efficacy in teaching where the teacher plays an important role for student learning. The results show that student learning is favorable and even better in a collaborative way.

Keywords: Learning; B-Learning; quality of teaching; higher education; teaching methodology.

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de la literatura de calidad de la enseñanza Malpica, (2012), afirma que “La única definición aceptable de calidad en educación superior es aquella que se relaciona con la idea de la mejora continua es decir, en educación no debemos “arreglar” lo que esta “estropeado”, sino mejorar continuamente lo que hacemos en las aulas”. Por tanto podemos definir la calidad educativa como la mejora continua en procesos de enseñanza aprendizaje, en los últimos años han surgidos grandes cambios en la educación entre ellos mejorar el aprendizaje de la comunidad universitaria, que es la más exigente con la competencia docente.

Hablar de calidad en educación superior resulta complicado, no existe un concepto idóneo para la calidad educativa por lo que en la educación superior abarca eficacia, responsabilidad, compromiso donde la calidad es marcada por los indicadores que exigen los programas de aprendizaje de educación superior.

Biggs, (2006), asevera que el aprendizaje es el resultado de la actividad constructiva de modo que la enseñanza es eficaz cuando apoya las actividades adecuadas para alcanzar los objetivos curriculares, estimulado, por tanto a los estudiantes para que adopten un enfoque profundo del aprendizaje en el que existen los siguientes factores: Por parte del estudiante:- Intención de abordar la tarea de manera significativa y adecuada que pueda deberse a la determinación de hacer las cosas bien. Bagaje apropiado de conocimientos, el trabajo a partir de primeros principios, requiere una base de conocimientos bien estructurada. Por parte del profesor.- Enseñar de manera que se presente explícitamente la estructura del tema o de la materia, Enseñar para suscitar una respuesta positiva de los estudiantes, enseñar construyendo sobre la base de lo que los estudiantes ya conocen, cuestionar y radicar las concepciones erróneas de los estudiantes, en general usar métodos de enseñanza y de evaluación que apoyen las metas y objetivos de la asignatura.

10

Autores como Wenger, (2001, citado en López, 2013, p. 16) encuentran que aprendizaje es un proceso individual que inicia y termina, resultado de la enseñanza del profesor, proceso que cambia el estado del conocimiento de un individuo o de una organización, en cambio Laurillard, (1993, citado en Bates, 2011, p.86) en particular sostiene que la enseñanza universitaria necesita ser:

- Discursiva: Se debe s crear un ambiente donde el alumno y profesor puedan comunicarse y recibir retroalimentación.

- Interactiva: El alumno debe demostrar actividades para demostrar el aprendizaje y el profesor responder a las actividades por medio de la retroalimentación.
- Adaptable: El profesor necesita utilizar la información sobre la comprensión del alumno para determinar sus próximas actividades de estudio.
- Reflexiva: El profesor debe estimular a los alumnos para que reflexionen sobre la retroalimentación de sus actividades y objetos de estudio.

Para asumir un aprendizaje de calidad en educación superior debe existir un aprendizaje colaborativo y un cooperativo, para que exista la colaboración cada participante o estudiante del grupo debe colaborar en forma individual interactuando con los demás compañeros no solo con el docente, hoy en día se desarrollan los programas educativos por competencias.

Argudín (2005), testifica que “Las competencias son de carácter práctico, son las capacidades necesarias para un buen desempeño individual y colectivo de cualquier actividad productiva”. Participación en actividades educativas desarrollando conocimientos, valores y habilidades y como resultado se obtienen saberes prácticos, científicos, tecnológicos y actitudes.

Entre los antecedentes que Argudín recupera para este enfoque se encuentra la Conferencia Mundial sobre la Educación (Unesco, 1998), donde se afirmó que “es necesario propiciar el aprendizaje permanente y la construcción de las competencias adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de la Sociedad de la Información.” La organización definió las competencias como: “el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea”.

El modelo basado en competencias Canon (2008) afirma que es “un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, en el sentido de que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional, como resultante de su formación escolar”. Otra definición dada por Levi (2000) quien señala “las competencias aluden al resultado del desempeño de un sujeto frente a las exigencias de una tarea con un alto nivel de calidad y autoresponsabilidad”. Las competencias nos permiten resolver los problemas que se nos presenten.

En este sentido el Centro Universitario del Norte proporciona a los docentes cursos, diplomados, talleres, conferencias entre otros, dentro de los programas de formación docente, buscando una pedagogía encaminada a fortalecer capacidades y habilidades de los estudiantes. El docente debe actualizarse, buscar la innovación

día a día por medio de las tecnologías, realizar cambios en la enseñanza, comprender el modelo educativo y brindar calidad en la enseñanza en educación superior con el apoyo de las herramientas de la web 2.0. Cobo y Pardo (2007) afirman que El término Web 2.0 nació a mediados de 2004 y creció hasta ser portada de los principales semanarios mundiales en las navidades de 2006. Este fenómeno tecnológico se popularizó a partir de sus aplicaciones más representativas, Wikipedia, YouTube, Flickr, WordPress, Blogger, MySpace, Facebook, OhMyNews, y de la sobre oferta de cientos de herramientas intentando captar usuarios / generadores de contenidos. (p.1)

Sin embargo Ramsden, (2007, citado en Guzmán, 2011) considerando que una enseñanza de calidad en educación superior debe cambiar la manera como los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el mundo que les rodea, para ello ha postulado seis principios de una enseñanza efectiva en educación superior, que son:

1) despertar el interés y los deseos de aprender por parte de los estudiantes, donde ellos acepten el esfuerzo que va requerir; 2) preocupación y respeto por el aprendizaje del alumno, es decir, todas sus acciones deben estar encaminadas a lograr cambios en su comprensión del mundo; 3) ofrecer una realimentación adecuada y una justa evaluación, sobre todo la primera, ya que es la característica de una enseñanza eficiente más citada por los estudiantes Shute, (2008); 4) metas claras y retos intelectuales: al estudiante le debe quedar claro lo que se espera de él y alcanzar esa finalidad debe implicar un desafío; 5) fomento de la independencia y control de su aprendizaje por parte del alumno y su activo involucramiento: la finalidad para el estudiante es que al término del proceso instruccional sea un aprendiz autónomo y autorregulado; y 6) aprender de los estudiantes, lo que implica que el maestro debe ser humilde y estar dispuesto a conocer cosas nuevas; ser generoso para compartir lo que sabe y conocer a sus alumnos para adaptar sus conocimientos a sus características, expectativas y deseos, y no al revés.

12

Ellis, (1993, citado en Doherty, 1997, p 27) en su introducción a Garantía de la Calidad para la Enseñanza Universitaria sostiene que “La calidad en sí misma es un término un tanto ambiguo, ya que tiene connotaciones tanto de resultados como de excelencia” por lo tanto vemos calidad como sinónimo de excelencia.

Para la Unesco, (1998) La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Entonces, la calidad de la enseñanza en educación superior es considerada el punto más importante para que el estudiante tenga un aprendizaje eficaz, el Centro Universitario del Norte cuenta con una enseñanza innovadora por medio de la modalidad B- Learning que por sus siglas en inglés *Blended Learning* o *B-Learning*, consiste en tener aprendizaje presencial y a distancia, una enseñanza a través de ambientes combinados, consiste en un proceso docente semipresencial por medio de las nuevas tecnologías de comunicación e información, modelo virtual de enseñanza, mediante la plataforma moodle donde se crean y se administran cursos, Moodle, es un software gratuito que te permitirá tener tus cursos online “(Entorno Modular de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetivos). Pero también significa modo de aprender innato, es una plataforma virtual de aprendizaje dentro de los sistemas de gestión de procesos de enseñanza – aprendizaje a través de la creación de cursos en línea, pues permite el levantamiento de un centro capaz de gestionar distintos cursos a la vez a través de la red, que se caracteriza por poseer una estructura modular y estar construida bajo la concepción constructivista de aprendizaje”. CEP.

El estudiante tiene libertad de aprehender de la manera más conveniente a sus posibilidades de tiempo y espacio, se cuenta con programas internacionales, apoyo para intercambio y estancias en otros países.

El Centro Universitario del Norte cuenta con el programa de tutorías, acompañamiento del docente al estudiante durante sus años de educación superior, licenciaturas, e ingenierías, maestrías y el programa para la enseñanza de Formación Internacional por Lenguas Extranjeras (FILEX), con una infraestructura de última generación, sala de juicios orales, laboratorios de alimentos, auditorios multimedia, estación

de radio local, sus aulas hexagonales equipadas con pizarra inteligente, internet, clima, proyector de pantalla todo para estar innovando cambios en la educación superior y dando oportunidad de estudio a personas de la región.

Tanto como estudiantes y docentes tienen la oportunidad de realizar estancias académicas internacionales como nacionales, asistir a congresos, talleres, conferencias y cursos de actualización, a su vez el Centro Universitario del Norte recibe visitantes extranjeros como nacionales de alto nivel educativo para proyectar conocimientos a alumnos y docentes.

Los estudiantes de dicho Centro acuden dos a tres días a la semana para tomar sus clases y asesorías presenciales el resto de la semana son estudiantes virtuales donde se realiza un trabajo individual y colaborativo, participando compañeros de clase y docente de cada uno de los recursos de aprendizaje.

La evaluación es constante al igual que la comunicación, el docente diseña el curso en la plataforma con una actividad virtual por semana como mínimo, el cual es encargado de administrar el curso.

14

Se puede medir la calidad de la educación superior por medio de indicadores, Alonso, (2002), la medición de la calidad de la educación superior, se basaba en indicadores sobre los insumos, esto es con los esfuerzos, instituciones, servicios y recursos dedicados a la educación superior, en este enfoque para mediar la calidad se incluían asuntos como tasas de cobertura, índice de retención, repetición, reprobación, volúmenes de textos, computadoras por alumno entre otros, pero en realidad los insumos no lo es todo para garantizar un aprendizaje, medirlo no es fácil no existen los instrumentos necesarios que permita hacerlo de manera apropiada, por lo que se debe contemplar el estado inicial cultural y el final del educando, donde demuestre habilidades, destreza, conocimiento y valores.

Así como es necesario evaluar el aprendizaje de los estudiantes y los programas educativos que se desarrollan en la institución, los autores creemos conveniente evaluar y medir la calidad de la enseñanza en el Centro Universitario del Norte.

2. METODOLOGÍA

La metodología un proceso para llegar al conocimiento, para Munich y Ángeles (2012), el método es un medio para alcanzar un objetivo, la metodología es el conocimiento del método que son pasos que se den descubrir para nuevos conocimientos,

La metodología que se utilizó es descriptiva transversal, para Hernández, Fernández y Baptista (2006), los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. La investigación descriptiva se efectúa porque se describen los componentes de una realidad como son presentados en su ambiente natural.

En este mismo sentido para Corbetta (2007), “la investigación cuantitativa suele trabajar con una muestra representativa del universo estudiado, con el objetivo de producir una matriz de datos”. Por otro lado Martínez (2011), afirma que “la investigación cuantitativa es aquella que fundamentada en la revisión fundamental teórica del estudio, obtiene información para el análisis del fenómeno de manera directa de la realidad por medio de técnicas de medición específicas como la aplicación de instrumentos.”

15

2.1 Muestra

Es considerado una de las principales partes del método científico para un buen resultado de la investigación. Munich y Ángeles (et. al., 2012), sostienen que “el muestreo es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiarla distribución de determinadas características en la totalidad de una población, a partir de la observación de una parte o sub conjunto de la población denominada muestra” (p. 99).

El muestreo es aleatorio simple, se conoce el tamaño de la población y el tamaño de la muestra. Se eligieron 100 estudiantes aleatoriamente dentro del Centro Universitario del Norte, con una edad que oscila entre los 18 y 24 años de edad, de los cuales un 74% fueron del sexo femenino y un 26% del masculino, los principales indicadores de la calidad de la enseñanza o calidad docente se encuentran en el logro y satisfacción académica del estudiante. Por lo que se les invito a participar de manera voluntaria, único requisito que fueran alumnos de licenciatura o ingeniería.

2.2 Análisis de datos

Al finalizar la recolección de datos de la totalidad de la muestra se procedió a llevar un análisis de las preguntas cerradas que como afirma Martínez (2013) “contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas previamente por el investigador, de forma tal que los entrevistados deben de ajustarse a ellas”.

La recolección y análisis de datos se llevó a cabo mediante la herramienta gratuita de software denominada SurveyMonkey, crea y pública encuestas online en minutos, observándose los resultados gráficamente en tiempo real, una aplicación que permite diseñar y enviar las encuestas a través de correo electrónico, donde los autores elaboramos las preguntas, para establecer la calidad en la enseñanza en educación superior del Centro Universitario del Norte.

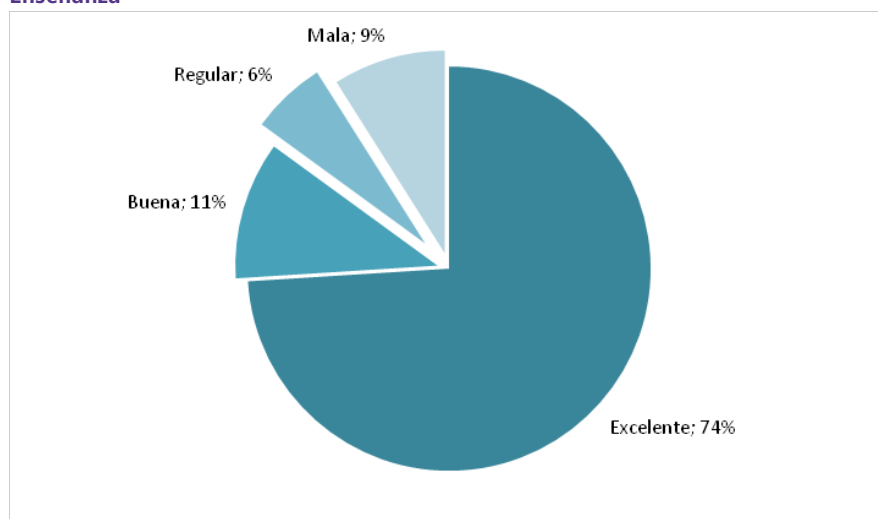
Ciertamente el análisis estadístico no es manual, sino por medio de un ordenador que automáticamente lo traslada a una matriz donde se analiza y se organizan los:

16

3. RESULTADOS

En este apartado se muestra la información obtenida del análisis de datos, interpretando los resultados a través de la graficas de estadísticas, utilizando la descripción.

GRÁFICA 1
Enseñanza

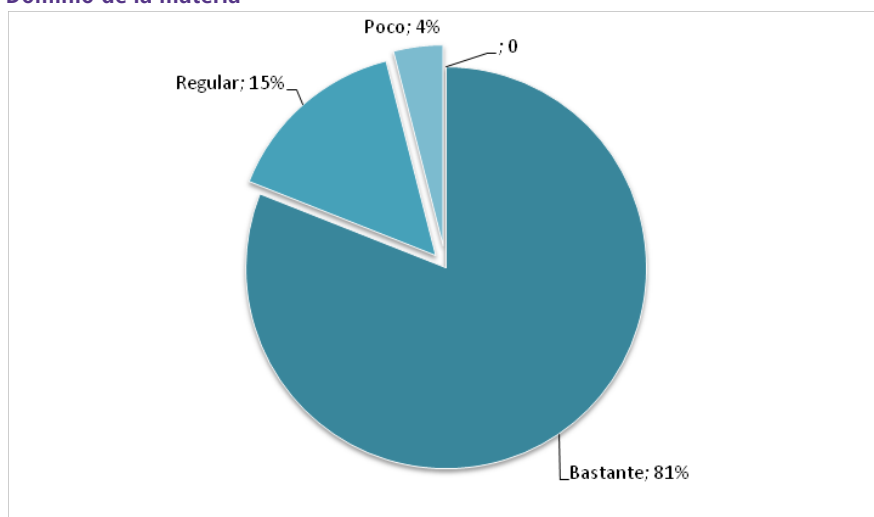


Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 1, muestra el resultado que arrojó la primera respuesta de los estudiantes que participaron en la muestra, a la pregunta ¿Cómo es la enseñanza que recibes por los docentes en el Centro Universitario del Norte?, la enseñanza como se menciona es mixta, B-Learning, que es la combinación de presencial y en línea, que permite al estudiante realizar sus actividades con un horario de acuerdo a sus posibilidades y respecto a lo presencial desahogar sus dudas y reafirmar los conocimientos aprendidos durante la realización de las mismas.

Los docentes para brindar una enseñanza de calidad en educación superior se encuentran en constantes cursos de formación docente, la enseñanza a nivel superior requiere de calidad es por ello que la planta académica requiere de transformaciones y actualizaciones tanto educativas como tecnológicas para el fortalecimiento de la práctica docente.

GRÁFICA 2
Dominio de la materia



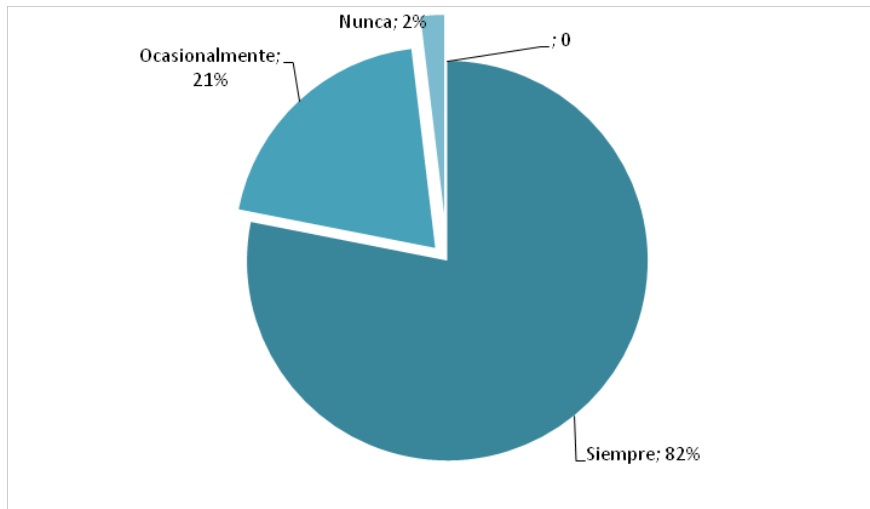
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 2 se aprecia que el docente domina la materia que imparte, lo que significa que el profesor cuenta con el perfil que el programa requiere, lo que la educación superior demanda, lo que permite un mejor diseño del curso generando habilidades, destrezas y actitudes en los alumnos de esta forma permite que el docente tenga el liderazgo de esta modalidad innovadora educativa.

El docente al dominar el contenido de la materia está demostrando su capacidad de generar un aprendizaje significativo desarrollando su desplazamiento de actuar como facilitador del programa de la materia asignada. Al contar con el perfil

permite establecer parámetros para la calidad de la enseñanza, fomentar la participación de los alumnos, motivarlos al interés por la materia para la construcción de conocimientos, retos y desafíos profesionales. Una de las nuevas competencias para el docente es el dominio que la materia que imparte, esta es asignada según la especialidad del maestro, no solamente implica el conocimiento de la disciplina, sino que se debe incluir el conocimiento didáctico para transmitir los elementos de competencia para el aprendizaje tomando en cuenta el entorno en que se realiza el proceso de formación.

GRÁFICA 3
Retroalimentación



Fuente: Elaboración propia.

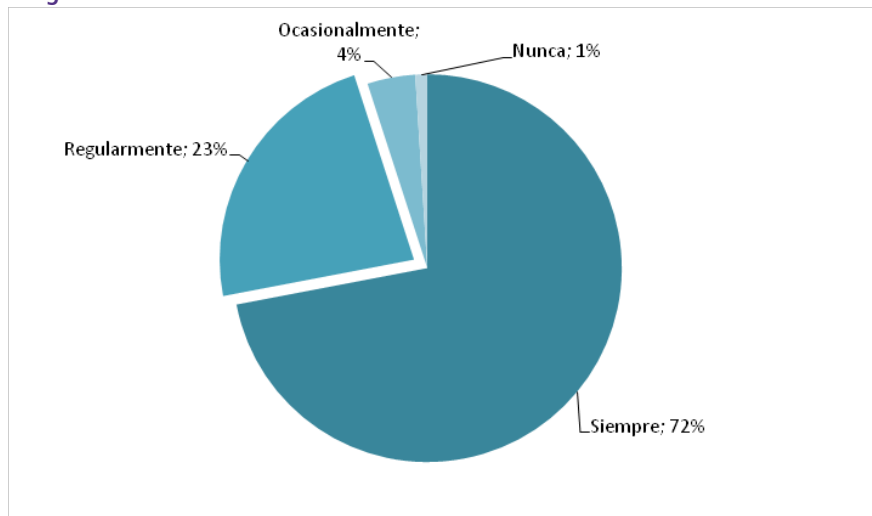
La plataforma moodle, edmodo, dokeos, udemy, edu 2.0 entre otras que son educativas gratuitas, brindan la oportunidad de retroalimentar al estudiante respecto a sus actividades, foros, wikis, y más, aquí es donde el profesor juega un rol importante, evalúa las actividades y comparte su conocimiento, dando seguimiento y construyendo el aprendizaje del estudiante. Se supone que aquello que tiene salida es redireccionado, los resultados de una actividad o tarea son reintroducidos, podemos decir que es un acompañamiento al proceso enseñanza- aprendizaje. La retroalimentación debe darse tanto en actividades individuales como en grupo, otra forma de retroalimentar es por medio de la comunicación que se puede dar por medio de mensaje de plataforma o por correo electrónico donde el docente tiene la oportunidad de conocer los estilos de aprendizaje de los alumnos.

Un docente debe estar comprometido con la enseñanza de sus alumnos y esto se basa en la retroalimentación, como podemos apreciar en la gráfica 3 denominada retroalimentación que el 82% de los encuestados contestaron que el docente si retroalimenta sus actividades, el 21% lo hace ocasionalmente y solo un 2% no. Como decimos comúnmente “Una cosa lleva a otra” detrás de una retroalimentación debe existir coherencia en los programas de estudio, plataforma educativa y en clase o asesoría presencial para una buena coordinación en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

A continuación se presentan los resultados de las respuestas que dieron los estudiantes integrantes de la muestra a la pregunta ¿El docente es congruente con el programa, la clase presencial y el diseño del curso en la plataforma? Como se parecía en la gráfica 4, un 72% de ellos contesto que el docente si es congruente con el desarrollo del programa, un 23 % dice que regularmente si cumple con esta regla, el 4% ocasionalmente y solo el 1 % nunca cumple.

Al existir tal congruencia tenemos por conclusión que el docente planifica el curso para potenciar y generar ambientes de aprendizaje por medio del diseño, operación y programación del curso, los resultados se reflejan en las actividades realizadas por los estudiantes.

GRÁFICA 4
Congruencia en la enseñanza



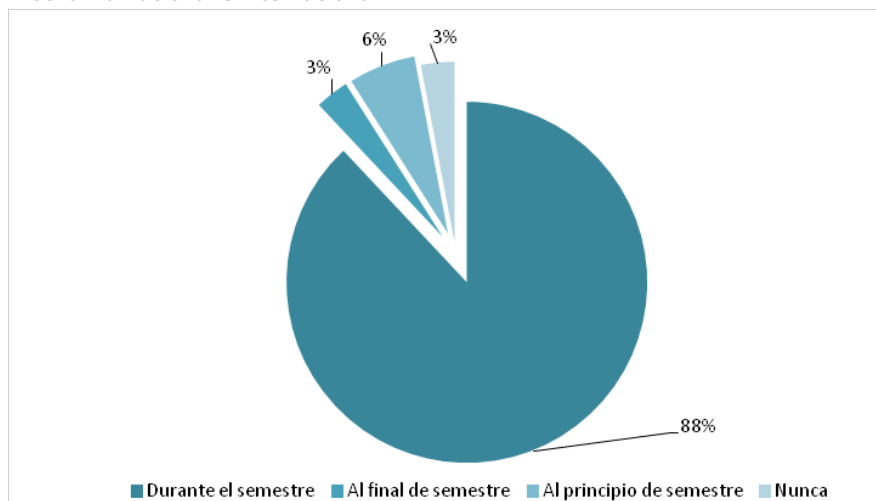
Fuente: Elaboración propia

Para integrar la calidad de la enseñanza en educación superior desde la perspectiva de los autores creemos importante que las conferencias, talleres nacionales e internacionales deben formar parte de la calidad en educación superior del estudiante, en el Centro Universitario del Norte constantemente se realizan conferencias y talleres de alto nivel con personajes reconocidos nacional e internacionalmente, no podemos dejar de mencionar que los alumnos de dicho centro participan en viajes académicos a diferentes lugares de la República mexicana dejándoles experiencias de aprendizaje, los estudiantes tienen la oportunidad de realizar un semestre en el extranjero, dentro del programa de internacionalización de la misma universidad.

Docentes y estudiantes participan en diferentes programas de movilidad nacional e internacional como parte de los programas académicos o formación y actualización docente con finalidad de desarrollar competencias y habilidades adquiridas. A continuación se muestra la gráfica 5 con la estadística arrojada por la pregunta ¿Cuándo recibes talleres, conferencias o seminarios nacionales e internacionales? Como apreciamos durante todo el semestre estudiantes como docentes tienen la oportunidad de participar en este tipo de enseñanza en el mismo Centro Universitario del Norte.

20

GRÁFICA 5
Enseñanza nacional e internacional.



Fuente: Elaboración propia

Por último desde la perspectiva de los autores otro de los indicadores para que exista calidad en la enseñanza es por medio de los textos bibliográficos, el Centro Universitario del Norte cuenta con su acervo bibliotecario muy amplio donde ofrece

a toda la comunidad universitaria préstamo interno y externo de libros, revistas, material audiovisual entre otros, de igual manera se tiene acceso a la biblioteca virtual por lo que se les pregunto a los estudiantes si les era suficiente el acervo para reafirmar, ampliar y adquirir conocimientos y desarrollar habilidades, la respuesta fue satisfactoria un 100%.

4. CONCLUSIONES

Evidentemente podemos concluir que es difícil medir la calidad de la enseñanza en educación superior, puesto que se requieren de varios factores como indicadores y referentes a esta, algunos para institución, docentes, alumnos, infraestructura, herramientas de aprendizaje entre otros. Partiendo de los resultados de la presente investigación logramos consumir que la mejor calidad de la enseñanza es con la participación de todos los activos, midiéndose con el rendimiento educativo del estudiante y la calidad docente, lo que demostró que el Centro Universitario del Norte cuenta con una enseñanza de calidad en educación superior. La presente investigación aporta indicadores para considerar el mejoramiento docente.

Se hace un llamado a las instituciones de educación superior para aumentar la calidad de la enseñanza de las mismas, por medio de la enseñanza con un proceso integral, reunir evidencias de aprendizaje de los alumnos por medio de métodos de certificación y acreditación, creando comunidades de aprendizaje que faciliten la interacción experimentando alternativas y recursos de calidad educativa.

Concluimos que el docente es un pilar importante que contribuye en la calidad de la enseñanza, es por ello se recomienda la actualización en formación docente con herramientas tecnológicas adecuadas para el aprendizaje con el ánimo de integrar indicadores de calidad educativa.

La principal limitación de la presente investigación se debe a que únicamente se ha realizado en el Centro Universitario del Norte, Universidad de Guadalajara, México, se consideran posibles líneas de investigación como la extensión a universidades nacionales e internacionales con el tema calidad en la enseñanza en educación superior lo que nos permitirá un análisis y comparaciones con respecto a dicho tema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, C. (2002), *Calidad en la educación, significado y medición*. En Solana, Fernando (Ed.), *Que significa la calidad en la educación?* México: Noriega.
- Argudín, Y. (2005). *Educación basada en competencias. Nociones y antecedentes*. México: Trillas.
- Bates, A. W. (2011), *La tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia*. México: Trillas.
- Biggs, J. (2006) *Calidad del aprendizaje universitario*, España: Narcea, S.A.
- Cano, G. (2008). *La evaluación por competencias en la educación superior.*, Revista de currículum y formación del profesorado. Recuperado el 31 de agosto 2016 de acac/sites/default/files/la_evaluacion_por_competencias_en_la_educacion_superior_0.pdf.
- CEP. Centro del profesorado de Alcalá de Guadaíra, Sevilla. Recuperado el 30 de agosto del 2016, en [tp://www.redes-cepalcala.org/plataforma/file.php/1/manual_plataforma_cep_alcala.pdf](http://www.redes-cepalcala.org/plataforma/file.php/1/manual_plataforma_cep_alcala.pdf).
- Cobertta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de investigación social*. México: Mc. Graw Hill.
- Cristóbal, I. C. y Hugo, P. (2007). *Planeta Web 2.0*. México: UVIC/FLACSO.
- Doherty, G. (1997), *Desarrollo de sistemas en la calidad de la educación*, Madrid: La muralla S.A.
- Guzmán, J. (2011). *La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? Perfiles educativos, 33(spe)*, 129-141. Recuperado en 31 de agosto de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012&lng=es&tlng=es.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- Levy-Laboyer, C. (2000). *Gestión por competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- López, M. (2013), *Aprendizaje, competencias y TIC*, México: Pearson.
- Malpica, F. (2012) *Calidad de la práctica educativa*, México: Graó/Colofón
- Martínez, L. (2011), *Manual básico de investigación científica*. México: Manual moderno.
- Martínez, R. (2013), *Metodología de la investigación, enfoque por competencias*. México: Data color impresiones.
- Munich L. y Ángeles, E. (2012), *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas
- Unesco, (1998), *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Recuperado el 2 octubre 2016 de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm