



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA APLICADA A LA EDUCACIÓN Y AL DESARROLLO HUMANO
RESIDENCIA EN EVALUACIÓN EDUCATIVA

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA DE UN PROGRAMA DE LICENCIATURA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES EN LAS MODALIDADES DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

REPORTE DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A:
JUAN MANUEL FLORES AYALA

DIRECTOR DEL REPORTE: DR. JOSÉ IGNACIO MARTÍNEZ GUERRERO
COMITÉ TUTORAL: DRA. ROSAMARÍA VALLE GÓMEZ-TAGLE
DRA. ROSA DEL CARMEN FLORES MACÍAS
DRA. MAGDA CAMPILLO LABRANDERO
DRA. CORINA CUEVAS RENAUD



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Contenido

Resumen	i
Abstract	ii
Resumen ejecutivo	iii
Introducción	xiii
1. El programa de licenciatura del área de las ciencias sociales en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia	1
1.1. Contexto institucional	1
1.2. El plan de estudios	3
1.3. Características del programa evaluado	5
2. La educación abierta y a distancia	8
2.1. Características de la educación abierta y a distancia	8
2.2. Antecedentes de la educación abierta y a distancia	10
2.3. Fundamentos de la educación abierta y a distancia	12
2.4. Perspectivas de la educación abierta y a distancia	13
2.5. La evaluación de programas de educación abierta y a distancia	14
3. Diseño de evaluación	18
4. Método	20
4.1. Participantes	20
4.2. Fuentes de información	21
4.3. Recolección de información	23
4.4. Análisis de la información	23
5. Resultados	24
5.1. Modalidad abierta	24
5.2. Modalidad a distancia	37
6. Conclusiones	49
6.1. Modalidad abierta	49
6.2. Modalidad a distancia	54
7. Recomendaciones	59
7.1. Modalidad abierta	59
7.2. Modalidad a distancia	59
7.3. Ambas modalidades	60
Referencias	62
Glosario	67
Anexo A: Diseño de la evaluación	75
Anexo B: Número de alumnos de primer ingreso a la licenciatura en la modalidad a distancia, por generación	84

Resumen

Se llevó a cabo la evaluación diagnóstica de un programa de licenciatura del área de las ciencias sociales en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia, de una Institución de Educación Superior Pública, con la finalidad de ofrecer a sus responsables una perspectiva externa y recomendaciones para la mejora del programa de licenciatura, de cara a futuros procesos de acreditación. Esta evaluación integra los hallazgos previos de la autoevaluación de ambas modalidades y de otros insumos relevantes, como un informe de trayectorias escolares, las encuestas de opinión de los docentes y de los alumnos de ambas modalidades, así como los resultados de dos acreditaciones anteriores. Se formularon 37 preguntas de evaluación sobre 15 criterios: objetivos del programa, planeación, normativa, recursos financieros, plan de estudios, sedes, infraestructura y plataforma tecnológica, materiales educativos, población escolar, planta académica, proceso de enseñanza-aprendizaje, asistencia técnica, gestión académico-administrativa, servicios de apoyo y vinculación con el entorno. Las preguntas se contestaron a partir del análisis de los informes de acreditación y de autoevaluación del programa, de los resultados del cuestionario de opinión que contestaron los alumnos y los asesores, y de las trayectorias escolares de los alumnos de la modalidad abierta, generaciones de 1986 a 2009-1. En esta evaluación participaron la jefa de la División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia en la entidad sede del programa de licenciatura, 48 asesores de las dos modalidades, 43 alumnos de la modalidad abierta y 51 estudiantes de la modalidad a distancia. Con el fin de contestar las preguntas de evaluación se analizó el contenido de las fuentes de información relevantes y los documentos pertinentes. Cuando se utilizó información de más de una fuente, se trianguló la información y se examinaron las semejanzas y las diferencias de los datos. Se muestran los resultados empleados para contestar las preguntas de evaluación planteadas, en dos apartados distintos, correspondientes a cada una de las modalidades evaluadas. Se abordan resultados referentes a la planeación, el currículo, la infraestructura, la gestión y los servicios. También se señalan conclusiones sobre cada criterio, que destacan las fortalezas y debilidades de cada modalidad. Se emiten 32 recomendaciones para la mejora del programa: ocho para la modalidad abierta, siete para la modalidad a distancia y —dadas las características operativas del programa en las dos modalidades, y la similitud en sus resultados y conclusiones— 17 recomendaciones que son aplicables a ambas modalidades.

Abstract

A diagnostic evaluation of the open and distance learning modalities of a bachelors program in social sciences, from a public university was carried out. The main goal of this evaluation is to give to the managers an external perspective and recommendations to improve the program in order to implement an accreditation processes in the future. This evaluation integrates previous findings about the self-evaluation of both modalities and other relevant inputs, including an academic careers report, opinion survey of instructors and students, in both program modalities, as well as the results of two previous accreditation processes. We formulated 37 evaluation questions on 15 criteria that involves program goals, planning, regulation, financial resources, curriculum, venues, infrastructure and technological platform, educational tools, scholar demographics, academic staff, teaching-learning process, technical assistance, academic administration, support services and labor market relationships. The evaluation questions were answered from the analysis of the accreditation and the program self-evaluation reports; from the results of the survey conducted to students and instructors; and from the study of academic careers of students from the open modality that included 1986 to 2009-1 classes. The chief of the Division of the Open University and Distance Education System in the main campus, 48 instructors from the two modalities, 43 students from the open learning modality and 51 students from distance learning modality participated in this evaluation. In order to answer the evaluation questions, the content of the relevant sources of information and relevant documents were analyzed. When the information from more than one source was used, the information was triangulated, so the similarities and differences in the data were examined. We show the results that were used in order to get the answers to the evaluation questions, in two separate sections; each section corresponds to each of the program modalities evaluated. Results regarding planning, curriculum, infrastructure, management and services are addressed. The conclusions on each criterion were made, highlighting the strengths and weaknesses of both program modalities. Finally, 32 recommendations to improve the program were issued: eight for the open learning modality, seven for the distance learning modality and —given the operating features of the program in both modalities, and the similarity in their findings and conclusions— 17 recommendations for both, open learning and distance learning modalities.

Resumen ejecutivo

En marzo de 2012 la instancia que coordina la universidad abierta y la educación a distancia en la Institución de Educación Superior Pública (IESP), con el apoyo del área encargada de la evaluación educativa, inició el primer ejercicio institucional de autoevaluación de todos los programas de licenciatura que ofrecen las entidades académicas de la institución, en las modalidades abierta y a distancia. El objetivo fue realizar un diagnóstico de sus insumos, procesos y resultados, con el propósito de desarrollar un programa de apoyo para mejorarlos y sentar las bases para iniciar o continuar sus procesos de acreditación.

El objetivo de la presente evaluación, llevada a cabo en 2014, es realizar una valoración externa con fines de diagnóstico de un programa de licenciatura del área de las ciencias sociales, que se imparte en las modalidades abierta y a distancia —de una entidad académica—, a fin de ofrecer a los responsables de dicho programa una perspectiva externa que coadyuve al cumplimiento de los objetivos de la autoevaluación original.

El programa de licenciatura del área de las ciencias sociales en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia

El programa de licenciatura del área de las ciencias sociales —objeto de la presente evaluación diagnóstica— se imparte en tres modalidades: escolarizada, abierta y a distancia; las cuales, a la fecha de elaboración de este informe, operaban con el mismo plan de estudios.

Mientras que la modalidad escolarizada se vale de un formato presencial, las modalidades abierta y a distancia utilizan metodologías, actividades y materiales didácticos que permiten el estudio independiente de los estudiantes, quienes cursan sus estudios de forma no presencial, en el caso de la modalidad a distancia y semipresencial en el caso de la modalidad abierta.

El Sistema Universidad Abierta (SUA) de la IESP fue concebido en la década de los setenta como una opción educativa flexible e innovadora. Actualmente el sistema cuenta con dos modalidades, universidad abierta (UA) y educación a distancia (ED).

La modalidad abierta se caracteriza por el estudio independiente, la tutoría y los materiales didácticos, de manera que en conjunto, constituyen las bases psicopedagógicas de una metodología didáctica que destaca el papel protagónico del estudiante en y durante su formación profesional.

La modalidad a distancia tiene como objetivos que el estudiante aprenda en forma significativa, desarrolle su capacidad de autoevaluación, comparta y enriquezca sus conocimientos con un grupo de aprendizaje, y conozca y utilice diversas tecnologías educativas que apoyen su formación profesional.

A la fecha de elaboración de este informe, el programa de licenciatura en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia operaba con el mismo plan de estudios que el programa en la modalidad escolarizada. La modalidad abierta inició su operación en 1976 y la modalidad a distancia en 2009; ambas continúan su operación.

La educación abierta y a distancia

La educación abierta consiste en un tipo de educación flexible, enfocada en proporcionar acceso a oportunidades educativas, con una filosofía de aprendizaje centrado en el alumno. Por su parte, la educación a distancia se define como el tipo de educación formal proporcionada por una institución, donde el alumno —como participante individual—, el grupo de aprendizaje y el profesor están separados entre sí, y donde los sistemas de telecomunicaciones son utilizados para conectar a los aprendices, los recursos educativos y los instructores.

La evaluación de programas de educación abierta y a distancia tiene como propósito asegurar que los objetivos del programa se estén cumpliendo; además busca identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en los procesos, así como proporcionar insumos para la acreditación externa. También busca asegurar la calidad de la educación que se ofrece, justificar la inversión de recursos y brindar bases para la toma de decisiones respecto a la expansión o suspensión de los programas.

Diseño de evaluación

El objetivo de la presente evaluación es realizar una valoración externa con fines de diagnóstico de un programa de licenciatura del área de las ciencias sociales, que se imparte en las modalidades abierta y a distancia, con el propósito de ofrecer a los responsables de dicho programa elementos que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de la autoevaluación original.

Con este fin, se formularon 37 preguntas de evaluación sobre 15 criterios: objetivos del programa, planeación, normativa, recursos financieros, plan de estudios, sedes, infraestructura y plataforma tecnológica, materiales educativos, población escolar, planta académica, proceso de enseñanza-aprendizaje, asistencia técnica, gestión académico-administrativa, servicios de apoyo y vinculación con el entorno.

Método

La información sobre el programa en las modalidades abierta y a distancia, utilizada en esta evaluación diagnóstica, se recolectó a partir de dos informes de acreditación expedidos en 2005 y 2010, de los informes de autoevaluación de cada modalidad realizados en 2013, de los resultados de una encuesta a asesores y alumnos del sistema abierto y a distancia aplicada en 2012 y del estudio de trayectorias escolares de las generaciones 1986 a 2009-1 que cursaron la modalidad abierta.

En la autoevaluación participó la jefa de la división encargada del sistema abierto y a distancia en la entidad sede del programa de licenciatura, quien contestó la guía que se

elaboró para este fin. Asimismo, contestaron la encuesta sobre el programa 48 asesores de las dos modalidades, 43 alumnos de la modalidad abierta y 51 estudiantes de la modalidad a distancia.

Con el fin de contestar las preguntas de evaluación se analizó el contenido de las fuentes de información descritas. El análisis realizado fue documental e incluyó información cuantitativa y cualitativa. Cuando se utilizó información de más de una fuente, se examinaron las semejanzas y diferencias entre los datos y se trianguló la información. Se analizaron por separado la modalidad abierta y la modalidad a distancia.

Resultados y conclusiones sobre la modalidad abierta

En los documentos analizados, no existe información disponible acerca de los objetivos del programa en la modalidad abierta, ni sobre su grado de cumplimiento y vigencia, por lo que no es posible realizar valoraciones al respecto. Si bien es una obligación difundir dichos objetivos de manera adecuada entre la comunidad interesada, la entidad sede no realiza ninguna acción verificable para dar a conocer los objetivos de formación profesional que se persiguen.

El sistema de planeación de la entidad detecta las necesidades y propone líneas de acción para la mejora de la modalidad abierta. Sin embargo, el plan anual de trabajo de la División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (DSUAED) no considera todos los objetivos específicos del Plan de Desarrollo Institucional vigente de la entidad académica.

La modalidad abierta se rige por los estatutos y reglamentos de la Legislación Universitaria; sin embargo, existen dos situaciones concretas que no están normadas. La primera es la definición de las funciones de tutoría que realiza el personal académico de la modalidad. La segunda se refiere a la ausencia de sanciones respecto al plagio en las actividades académicas.

Los recursos financieros son insuficientes para afrontar el incremento de la matrícula, atender necesidades como la implementación de diversos cursos para fomentar las habilidades de estudio independiente de los alumnos, el desarrollo de materiales didácticos innovadores, y la adquisición de programas de cómputo para el manejo estadístico de datos. Si bien es comprensible que el presupuesto de la modalidad abierta no lo determine la DSUAED, su participación en el proceso de planeación de la entidad sede es fundamental para hacer evidentes sus necesidades financieras.

La actualización del plan de estudios es sistemática y de acuerdo a la normativa vigente, y sus características son —en su mayoría— bien valoradas por los tutores y los alumnos. No obstante, el principal problema del plan de estudios es que no está adaptado adecuadamente a la modalidad abierta.

La modalidad abierta opera en dos sedes, una sede principal ubicada en Ciudad Universitaria, Ciudad de México y otra en el campus de Tlalnepantla, Estado de México. Es de vital importancia que se conozca a detalle el funcionamiento y las características

que poseen dichas sedes, comenzando por distinguir puntualmente en cuáles se imparte la licenciatura evaluada. En el informe de autoevaluación se refleja desconocimiento al respecto.

La infraestructura que sostiene exclusivamente la operación del programa en la modalidad abierta es insuficiente, además, se desconocen las condiciones de la infraestructura en la sede de Tlalnepantla. No obstante, la infraestructura compartida con la modalidad presencial es una fortaleza, puesto que los alumnos se ven beneficiados en sus tutorías sabatinas en las instalaciones de la facultad.

No se encuentran evidencias documentales de la implementación de un proceso regular y sistemático de actualización de materiales educativos; tampoco se dispone de información confiable respecto a qué materiales o cuáles de sus características son susceptibles de mejora, ni se cuenta con un diagnóstico de necesidades que permita determinar qué nuevos materiales deben desarrollarse. Dada la carencia de información, no es posible conocer la utilidad ni el impacto de los materiales educativos utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se requiere implementar un proceso sistemático de planeación, diseño y evaluación de los diferentes materiales utilizados por los docentes en cada asignatura, asegurar la pertinencia y actualidad de los que se utilizan cada semestre, y definir un límite en la vigencia de todos los materiales utilizados en la modalidad abierta.

En cuanto a la población escolar, el estudio de trayectorias escolares muestra que existen problemas de suma importancia para la modalidad abierta. El primero de ellos consiste en los altos niveles de abandono y de rezago escolar, ya que más del 80% de los alumnos tiene problemas para concluir sus estudios, aún con el doble de tiempo de lo que establece el plan de estudios; consecuentemente, el índice de egreso es muy bajo, tanto en tiempo curricular como en tiempo reglamentario. El segundo problema radica en la alta reprobación de las asignaturas, lo que causa los altos niveles de rezago escolar. En cuanto a la titulación, la facultad sede carece de datos pertinentes que permitan realizar valoraciones al respecto. Debe integrarse información de manera sistemática respecto al número y porcentaje de alumnos que logra titularse, en qué modalidad y en cuánto tiempo lo consiguen a partir de su egreso.

Tanto los tutores como los alumnos están satisfechos con la mayoría de las actividades que realiza la planta académica y con la frecuencia con la que se llevan a cabo; no obstante, existen áreas que necesitan mayor atención como la relación con los alumnos, el fomento al trabajo en equipo y el reforzamiento del aprendizaje. El principal problema de la planta académica es la poca claridad que tienen algunos docentes respecto a su función de tutoría, bajo el modelo de educación abierta, por lo que algunos de ellos aún imparten cátedra tradicional.

La implementación del modelo de educación abierta en la entidad tiene un buen grado de aceptación entre la comunidad académica; sin embargo, no se ha logrado una comprensión cabal de los supuestos pedagógicos que sostienen dicho modelo y aún persisten ciertas prácticas de la educación presencial tradicional. Los mayores obstáculos

para el proceso de aprendizaje de los alumnos son la falta de estrategias de estudio independiente y la poca habilidad en la organización del tiempo que dedican al estudio; sin embargo, la entidad no realiza acciones sistemáticas para solventar dichas deficiencias y además, desconoce el impacto que tienen las acciones aisladas que se realizan para mejorar el proceso didáctico. Es evidente la necesidad por desarrollar programas de apoyo integral, basados en los requerimientos de los alumnos y de los tutores, cuyos objetivos sean la mejora de la calidad del aprendizaje de los estudiantes, el incremento en el índice de egreso de la modalidad abierta y la disminución de los índices de abandono y de rezago.

Existen fortalezas en los procesos de gestión administrativa, como la automatización de los informes del personal académico a través del Sistema de Informes Único del Personal Académico y el registro de calificaciones en el Sistema Integral de Administración Escolar (SIAE). Sin embargo, los principales problemas respecto a la gestión académico-administrativa están relacionados con la falta de personal de servicios escolares y con los horarios restringidos para efectuar los trámites del proceso de titulación; no obstante, estos problemas no afectan de manera fundamental la operación de la modalidad abierta. Los alumnos y tutores tienen una buena percepción respecto a los servicios administrativos, dado que menos del 20% de los encuestados opina que debe mejorarse.

Los servicios de apoyo que ofrecen la IESP y la entidad sede del programa en la modalidad abierta son diversos y atienden una gran cantidad de necesidades; no obstante, porcentajes altos de asesores y alumnos los desconocen. Un ejemplo claro es que 27.1% de los tutores y 30.2% de los alumnos encuestados desconoce la Biblioteca Digital (BiDi). La entidad sede debe implementar sistemas eficaces de difusión de estos servicios.

La modalidad abierta no ha logrado iniciar o sostener vínculos con el sector público o privado, por lo que los egresados no gozan de los beneficios que la relación entre instituciones, o entre la entidad sede y las organizaciones privadas, puede ofrecer. La entidad sede requiere implementar acciones concretas para vincular a los estudiantes con experiencias profesionales que enriquezcan su formación, por lo que también debe propiciar que las prácticas profesionales y los programas de servicio social sean pertinentes para la población de alumnos de la modalidad abierta.

Resultados y conclusiones sobre la modalidad a distancia

En los documentos analizados no existe información disponible sobre los objetivos del programa en la modalidad a distancia, ni sobre su grado de cumplimiento y vigencia. Tampoco existen evidencias que demuestren que el programa de licenciatura, en la modalidad a distancia, considere sus objetivos en el desarrollo de los procesos sustantivos. La entidad sede no realiza ninguna acción verificable para dar a conocer los objetivos de formación profesional que se persiguen.

La DSUAED realiza un diagnóstico adecuado de necesidades y propone líneas de acción para la mejora de la modalidad a distancia. Sin embargo, existen líneas de acción del PDI 2012-2016 que no se abordan en el plan de trabajo anual de la división, lo que pone en evidencia la falta de congruencia entre ambos documentos. Es necesario que la DSUAED busque la acreditación del programa en la modalidad a distancia, a través de agencias acreditadoras que ofrecen metodologías específicas para este tipo de modelo educativo.

En relación a la normativa, no se identifican problemas en la Legislación Universitaria que afecten la operación de los servicios educativos de la modalidad a distancia. No obstante, se debe impulsar el desarrollo de marcos normativos que atiendan problemas concretos que se presentan en la modalidad a distancia, como la remuneración por el trabajo no presencial de los asesores y problemas referentes a la dimensión ética del comportamiento universitario, que deben considerarse en la normativa específica de esta modalidad.

Los recursos financieros son insuficientes; ni el presupuesto que se asigna para personal de apoyo, ni el nivel salarial de los funcionarios en esta modalidad son equivalentes a los de la modalidad presencial. Asimismo, hace falta personal que proporcione apoyo técnico, académico y administrativo. La división debe asegurarse que en el proceso de planeación de la entidad se incluyan y atiendan las necesidades financieras de la modalidad a distancia.

Las principales fortalezas del plan de estudios son que el sistema de actualización curricular está consolidado y arraigado históricamente en el desarrollo del programa de licenciatura, es incluyente con todos los sectores involucrados, se trabaja de manera colegiada y sigue un proceso sistemático y bien documentado. La mayoría de las características del plan de estudios son bien valoradas por los alumnos y los asesores de esta modalidad. El principal problema es que el plan de estudios no está adaptado apropiadamente a la modalidad a distancia, por lo que debe adecuarse a las características de dicha modalidad.

En cuanto a la utilización de las sedes, los principales trámites que los alumnos requieren efectuar se pueden hacer por medio de correo electrónico o de los sistemas informáticos diseñados para tales fines. Los servicios que ofrece la sede no son determinantes en la operación de la modalidad a distancia.

La infraestructura tecnológica —que mantiene la plataforma de aprendizaje en funcionamiento— es adecuada y suficiente. Se cuenta con los recursos tecnológicos para sostener la plataforma virtual y permitir el adecuado desarrollo de las actividades de aprendizaje de los alumnos. Se debe destacar que no existe información sobre los sistemas de seguridad o *firewalls* físicos o lógicos que protegen los datos contenidos en los servidores. Los alumnos y los asesores del programa en la modalidad a distancia tienen una buena percepción de la disponibilidad, accesibilidad, seguridad, velocidad y eficiencia de la plataforma tecnológica de aprendizaje. Sin embargo, existen elementos susceptibles de mejora, como la disponibilidad de equipo de cómputo para los asesores, y

la capacitación en el uso de *Moodle* a los alumnos, los asesores y los administradores de los sistemas informáticos.

Los alumnos y asesores del programa en la modalidad a distancia tienen un amplio conjunto de recursos a su disposición. Sin embargo, no existen evidencias de un proceso sistemático de diseño y desarrollo de materiales y objetos de aprendizaje; tampoco se distinguen criterios o estándares de selección de objetos educativos —como videos o materiales de lectura—. Para asegurar la calidad de los materiales utilizados, la DSUAED debe establecer dichos criterios y estándares; pero sobre todo, se necesita impulsar el desarrollo colegiado de materiales educativos de calidad.

Los datos disponibles no son suficientes para realizar juicios respecto a la trayectoria de la población escolar del programa a distancia. Para calcular el egreso de los alumnos a distancia, se requiere que haya transcurrido el número de semestres que establece el plan de estudios para que la primera generación termine la carrera; dicho plazo se cumplió en el ciclo 2013-2, por lo que a la fecha de realización de este informe no se disponía de los datos sobre el número y porcentaje de alumnos egresados, ni sobre el porcentaje de rezago y de abandono.

Tanto los asesores como los alumnos a distancia tienen una buena opinión sobre el desempeño docente, es decir, consideran que las actividades sustantivas de la función de asesoría se cumplen adecuadamente. Los asesores cuentan con los mismos apoyos institucionales que los docentes de las otras dos modalidades, con beneficios adicionales como los cursos de formación tecnológica que tienen a su disposición. Sin embargo, únicamente alrededor de la mitad de los asesores atiende los cursos de formación que ofrece la CUAED, por lo que aún existen deficiencias en la implementación cabal del modelo de educación a distancia, y persisten algunas prácticas pedagógicas clásicas de la modalidad presencial.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad a distancia está basado en la utilización de *Moodle* como plataforma virtual de aprendizaje. La plataforma permite el adecuado abordaje de los supuestos de la educación a distancia, tales como la interacción, los procesos centrados en el aprendizaje, la independencia del alumno y el acceso a los materiales y actividades didácticas en todo lugar y momento. Las actividades didácticas y de evaluación son pertinentes para el modelo educativo a distancia y existen fortalezas como la implementación del sistema de monitoreo de la conexión y permanencia de los asesores en la plataforma. Es necesario que la DSUAED ofrezca programas integrales de atención y apoyo a los alumnos de la modalidad, para evitar su rezago y eventual abandono de sus estudios de licenciatura.

En este diagnóstico no se reconocen problemas o situaciones graves que afecten la operación del programa a distancia, que la asistencia técnica no haya podido solventar. La mayoría de los asesores y alumnos opinan que la asistencia técnica es adecuada.

Los problemas identificados en cuanto a la gestión académico-administrativa no afectan de modo determinante el desarrollo del programa en la modalidad a distancia, ni

la participación de los alumnos en él. Sin embargo, es necesario tener mayor sensibilidad sobre las características de la población que cursa esta modalidad, puesto que los horarios de los que disponen no les permiten atender personalmente algunos trámites administrativos, como el proceso de titulación.

Los servicios de apoyo que ofrecen la institución y la entidad sede del programa a distancia son diversos y atienden a un gran número de necesidades, sin embargo, un buen porcentaje de los asesores y de los alumnos los desconoce. El ejemplo más claro es que 27.1% de los asesores y 43.1% de los alumnos encuestados desconoce la Biblioteca Digital (BiDi). Dadas las características propias de la modalidad, este servicio posee un valor determinante en la formación de los alumnos a distancia.

La modalidad a distancia no ha encontrado los mecanismos adecuados para articular la formación profesional con las necesidades del ámbito laboral y la realidad social actual; por lo tanto, no existe un vínculo entre el programa a distancia y el mercado laboral. Es por ello que los egresados encuentran difícil el acceso al servicio público, principal demandante de los profesionales que forma el programa de licenciatura. Los convenios de vinculación deben beneficiar tanto a los estudiantes, como al desarrollo de la modalidad; de allí que se observe la necesidad de incrementar dichos convenios y que además, sean útiles, pertinentes y eficientes para la modalidad a distancia.

Recomendaciones

Se formularon 32 recomendaciones para la mejora del programa: ocho para la modalidad abierta, siete para la modalidad a distancia y diecisiete recomendaciones que son aplicables a ambas modalidades.

Recomendaciones para la modalidad abierta

- Realizar un proceso de adecuación del plan de estudios y de los contenidos de las asignaturas, para adaptarlas a las características y necesidades de la modalidad abierta.
- Conocer puntualmente las funciones, operación, características de infraestructura y necesidades de la sede de Tlalnepantla, en la cual se imparte el programa abierto.
- Implementar un sistema de comunicación y coordinación —constante y sistemático— con la sede de Tlalnepantla.
- Integrar y mantener un inventario actualizado de los materiales didácticos disponibles para alumnos y tutores de la modalidad abierta.
- Diversificar las actividades pedagógicas para fomentar un aprendizaje significativo y mejorar los instrumentos de evaluación del aprendizaje de los alumnos.
- Implementar un proceso sistemático y colegiado de planeación, diseño y evaluación de los diferentes materiales utilizados por los tutores en cada asignatura del plan de estudios, con la finalidad de asegurar la pertinencia y actualización de dichos materiales.

- Consolidar una base de datos con información precisa, confiable y suficiente acerca de la titulación de los egresados de la modalidad abierta.
- Divulgar el perfil profesional del egresado de la modalidad abierta entre la comunidad de empleadores, tanto en sector público como privado.

Recomendaciones para la modalidad a distancia

- Adecuar el plan de estudios, los contenidos de las asignaturas, las actividades didácticas y la evaluación de los alumnos a las características particulares de la modalidad a distancia.
- Implementar un proceso sistemático y permanente de mantenimiento y actualización del equipo de cómputo, y de las redes de conexión a la plataforma virtual, disponibles para los asesores.
- Ofrecer un mayor número de cursos sobre el uso de la plataforma virtual y ampliar su cobertura a todos los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad a distancia.
- Sistematizar el proceso de desarrollo y actualización de materiales y objetos de aprendizaje, utilizados en la plataforma virtual.
- Determinar los criterios de calidad de los materiales educativos —utilizados para cursar las asignaturas del plan de estudios— y evaluarlos.
- Propiciar que los asesores de la modalidad a distancia cursen las actividades de formación pedagógica y de utilización de *Moodle*, impartidas por la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia.
- Acreditar el programa —en la modalidad a distancia— a través de la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales (Acceciso) o de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

Recomendaciones para ambas modalidades

- Difundir los objetivos del programa de licenciatura entre las partes interesadas, para su adecuada utilización en los procesos académicos y administrativos de ambas modalidades.
- Alinear el plan de trabajo de la DSUAED con el Plan de Desarrollo Institucional de la entidad, considerando todas sus líneas de acción.
- Considerar las necesidades de la DSUAED en el proceso de planificación presupuestal, con la finalidad de que se destinen los recursos suficientes para atender las necesidades de ambas modalidades.
- Involucrar expertos en el proceso de evaluación curricular.
- Asignar espacios suficientes a los tutores y asesores que atienden el programa en ambas modalidades.
- Incrementar el número de equipos de cómputo para el trabajo de tutores y asesores.
- Realizar estudios de abandono escolar en la población de ambas modalidades, con la finalidad de conocer las principales causas del rezago y abandono.

- Implementar programas integrales de atención y apoyo, que tengan por objetivo mejorar los porcentajes de egreso, así como disminuir el rezago y el abandono en ambas modalidades.
- Sensibilizar y capacitar a los tutores y asesores de las modalidades abierta y a distancia, respectivamente, en el adecuado desarrollo de sus funciones —de acuerdo a cada modelo educativo—, para evitar las prácticas pedagógicas de un sistema presencial tradicional.
- Incrementar la frecuencia con la que los tutores y asesores retroalimentan el aprendizaje de los alumnos.
- Incrementar el personal de servicios escolares que atiende a los alumnos del programa, en ambas modalidades.
- Ampliar el periodo de atención de las oficinas administrativas a los días sábado y con un horario adecuado a las características de la población del SUAyED.
- Implementar sistemas para la realización de trámites administrativos por medio de internet.
- Difundir de manera efectiva los servicios de apoyo con los que cuentan los alumnos del SUAyED en la entidad, con la finalidad de incrementar el número de beneficiarios.
- Difundir adecuadamente y capacitar a los alumnos de ambas modalidades en el uso de los recursos electrónicos que ofrece la Biblioteca Digital de la Institución.
- Fortalecer e incrementar los convenios de vinculación con organismos públicos y privados, para la realización de prácticas profesionales y servicio social obligatorio.
- Ofrecer programas de servicio social obligatorio y prácticas profesionales adecuados a las características de la población de las modalidades abierta y a distancia.

Introducción

Las instituciones de educación superior (IES) cuentan con procesos sistemáticos de mejora continua de los programas educativos que ofrecen, con la finalidad de incrementar su eficiencia y eficacia, además de asegurar la calidad de los servicios que proporcionan. La evaluación es el principal mecanismo que permite a las IES obtener información — válida, confiable, precisa y creíble— sobre los programas que imparten.

En el panorama actual de la educación superior, nacional e internacional, destaca la oferta de programas de licenciatura que se ofrecen a través de sistemas de educación abierta y a distancia, por lo que es necesario contar con diagnósticos puntuales y oportunos sobre su funcionamiento y características principales.

En marzo de 2012 la instancia que coordina la universidad abierta y la educación a distancia en la Institución de Educación Superior Pública —con el apoyo de otra instancia encargada de la evaluación educativa—, inició el primer ejercicio institucional de autoevaluación de todos los programas de licenciatura que ofrecen las entidades académicas, en las modalidades abierta y a distancia.

El ejercicio tuvo por objetivo realizar un diagnóstico de sus insumos, procesos y resultados, con el propósito de desarrollar un programa de apoyo para mejorarlos y sentar las bases para iniciar o continuar sus procesos de acreditación. Para cumplir con dicho objetivo, la instancia encargada de la evaluación educativa desarrolló una guía de autoevaluación y un cuestionario para recabar la opinión de los alumnos y los asesores.

El resultado de dicho ejercicio fue un informe de autoevaluación de cada modalidad de los programas evaluados, entre los que se encuentra el programa de licenciatura en el área de las ciencias sociales objeto de la presente evaluación diagnóstica.

La presente evaluación —realizada con fines diagnósticos en 2014— se basó en los informes de autoevaluación del programa en ambas modalidades y en otros insumos relevantes, como las encuestas de opinión de los docentes y de los alumnos de ambas modalidades, dos informes de acreditación previos y un estudio de trayectorias escolares. Se ofrece a los responsables una perspectiva externa del programa de licenciatura y recomendaciones para su mejora, de cara a futuros procesos de acreditación.

El presente informe está organizado en siete apartados. El primero de ellos ofrece una descripción del contexto institucional en el que se desarrolla el programa de licenciatura, del plan de estudios vigente y de la operación de la modalidad abierta y de la modalidad a distancia.

En el segundo se realiza un análisis de los conceptos y características de ambos modelos educativos. Se estudia su desarrollo histórico, se analizan sus fundamentos y las perspectivas futuras de su desarrollo. Posteriormente, se presentan algunos enfoques teóricos de la evaluación de programas de educación abierta y a distancia, y se ofrece un análisis de las experiencias de evaluación recientes de ambas modalidades.

El tercer apartado contiene el diseño de la evaluación, que incluye la justificación, el objetivo, los criterios y las preguntas que integran ésta evaluación diagnóstica. El cuarto apartado describe el método utilizado, que incluye la descripción de los participantes, de las fuentes de información, de la recolección de información y del análisis de las fuentes en las que se basa la evaluación.

En la quinta parte se dan a conocer los hallazgos de la evaluación, para cada criterio del diseño, de acuerdo con las preguntas de evaluación realizadas, los indicadores seleccionados, el tipo de información disponible y el método de análisis pertinente. Se ofrecen por separado los resultados correspondientes a la modalidad abierta y a la modalidad a distancia. Del mismo modo, en el sexto apartado, se brindan conclusiones que destacan las fortalezas y debilidades del programa, en cada modalidad.

Finalmente, en el séptimo apartado, se realizan 32 recomendaciones para la mejora del programa evaluado: ocho para la modalidad abierta, siete para la modalidad a distancia y —dadas las características operativas del programa en las dos modalidades, y la similitud en sus resultados y conclusiones— 17 recomendaciones que son aplicables a ambas modalidades.

1. El programa de licenciatura del área de las ciencias sociales en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia

El programa de licenciatura del área de las ciencias sociales —objeto de la presente evaluación diagnóstica— se imparte en tres modalidades: escolarizada, abierta y a distancia; las cuales, a la fecha de elaboración de este informe, operaban con el mismo plan de estudios.

Mientras que la modalidad escolarizada se vale de un formato presencial, las modalidades abierta y a distancia utilizan metodologías, actividades y materiales didácticos que permiten el estudio independiente de los estudiantes, quienes cursan sus estudios de forma no presencial, en el caso de la modalidad a distancia y semipresencial en el caso de la modalidad abierta.

El programa de licenciatura presencial inició en 1951, y en 1976 y 2009 iniciaron su operación las modalidades abierta y a distancia —respectivamente—, lo cual implica que a la fecha de elaboración de este informe la modalidad abierta cumplió 38 años y la modalidad a distancia cinco. El plan de estudios vigente fue aprobado en 2007 y es el séptimo con el que opera el programa.

1.1. Contexto institucional

La Institución de Educación Superior Pública (IESP)

La IESP —de la cual forma parte la facultad sede del programa de licenciatura en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia, objeto de esta evaluación diagnóstica— es la institución de educación superior más antigua e importante del país.

Los fines de la IESP enunciados en su Ley Orgánica son *impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales, y extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura*. La legislación universitaria también indica que *para realizar su función docente y de investigación, la Universidad establecerá las facultades, escuelas, institutos y centros de extensión universitaria que juzgue conveniente, de acuerdo con las necesidades educativas y los recursos de que pueda disponer* (IESP, 1945).

En el ciclo escolar 2012-2013, la IESP atendió en total a 330,382 estudiantes con 37,610 académicos. En junio de 2013 ofrecía 40 programas de posgrado con 90 planes de estudio de maestría y doctorado, 34 programas de especialización con 196 orientaciones, 105 licenciaturas de las cuales 32 se ofrecen a través de su Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia, 29 carreras o salidas terminales técnicas y tres planes de estudio de bachillerato (IESP, 2013).

La facultad del área de las ciencias sociales, sede del programa evaluado

La creación de la entidad sede del programa se aprobó en 1951 e inició sus actividades el mismo año. En 1968 comenzó a impartir maestrías y doctorados, y desde 1976, los programas de licenciatura de dicha entidad también se imparten en la modalidad abierta. Actualmente la facultad tiene a su cargo cuatro licenciaturas que se imparten tanto en el sistema escolarizado, como en las modalidades abierta y a distancia. Participa en dos programas de posgrado: el primero con seis programas de maestría y uno de doctorado con cinco orientaciones, y el segundo con un programa de maestría y uno de doctorado.

La facultad sede del programa estableció como misión, en su Plan de Desarrollo 2008-2012, *formar profesionistas, maestros e investigadores con alto nivel académico, valores éticos y culturales, con capacidad para analizar con pertinencia y objetividad los procesos histórico-sociales contemporáneos, [...] que contribuyan al desarrollo de la Nación y la sociedad, así como al planteamiento y propuestas de solución de los problemas contemporáneos. Producir y difundir el conocimiento de las disciplinas [...] sociales, primordialmente en apoyo a la docencia, la aplicación práctica del conocimiento y la comprensión de los problemas nacionales* (IESP, 2008).

La visión de la facultad es *desarrollar científicos sociales capaces de penetrar todos los ámbitos de la sociedad, aptos para resolver problemas mediante la aplicación de herramientas metodológicas y la integración del conocimiento social, así como la generación, asimilación, reproducción y uso de nuevas formas de éste* (IESP, 2008).

El Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED)

El Sistema Universidad Abierta (SUA) de la IESP fue concebido en la década de los setenta como una opción educativa flexible e innovadora, como parte de un proyecto integral de reforma universitaria. En febrero de 1972, el Consejo Universitario aprobó su creación, y en diciembre de 1997 se aprobó el reglamento para su operación, y se estableció la instancia encargada de coordinar la universidad abierta y educación a distancia en la IESP; ambos documentos fueron modificados en marzo de 2009 (CUAED, 2013).

De acuerdo al estatuto del sistema abierto y a distancia, las funciones de la instancia coordinadora son: *impulsar la creación, el desarrollo y la evaluación permanente de los modelos y las metodologías de enseñanza y aprendizaje en las modalidades abierta y a distancia, asesorar y apoyar a las entidades académicas en la elaboración, desarrollo y evaluación de proyectos y programas de educación abierta y a distancia, promover la formación y el fortalecimiento académico de los docentes para las modalidades abierta y a distancia, impulsar líneas de investigación en educación y tecnologías que fortalezcan al sistema, promover la innovación educativa y el uso didáctico de las tecnologías de la información y la comunicación, apoyar y supervisar la elaboración de material didáctico para el desarrollo de los programas y vincular al sistema en proyectos interinstitucionales en los ámbitos nacional e internacional* (SUAYED, 2009).

Actualmente el sistema cuenta con dos modalidades, universidad abierta (UA) y educación a distancia (ED). A la fecha de elaboración de este informe, en el sistema abierto se ofrecían 22 licenciaturas en ocho facultades y una escuela, así como cuatro especializaciones en una facultad, y en educación a distancia se ofertaban 19 licenciaturas, nueve maestrías y seis especializaciones, impartidas en facultades, escuelas y sedes ubicadas en centros a distancia, en la República Mexicana y el extranjero (CUAED, 2013).

Las modalidades abierta y a distancia exigen los mismos requisitos que establece la IESP para el sistema escolarizado, en lo que concierne a admisión, créditos, certificados, títulos y grados (CUAED, 2013).

El SUAyED opera en cada una de las entidades académicas que ofrecen las modalidades abierta o a distancia, mediante divisiones, cuya organización y funcionamiento académico y administrativo son responsabilidad del titular de cada entidad. Estas divisiones mantienen el vínculo entre la instancia coordinadora de las modalidades abierta y a distancia y la entidad académica, coordinan la estructura académico-administrativa de ambas modalidades, supervisan y evalúan el cumplimiento de los objetivos de los planes y programas que se ofrecen en el sistema, promueven la producción de materiales didácticos, dan seguimiento al trabajo de los grupos o comunidades de aprendizaje, promueven el uso didáctico de las tecnologías de la información y la comunicación, y supervisan el funcionamiento del sistema en las instituciones asociadas, incorporadas o por cooperación (SUAYED, 2009).

La misión de la instancia externa que coordina las modalidades abierta y a distancia en la entidad sede del programa es *extender la educación universitaria a un mayor número de personas, por medio de métodos teórico-prácticos de transmisión y evaluación de conocimientos, así como de herramientas innovadoras y pertinentes para la creación de grupos de aprendizaje que trabajarán dentro y fuera de los planteles universitarios*. Su visión consiste en *fortalecer su liderazgo nacional como institución formadora de especialistas, con especial atención en la promoción de la oferta educativa en el sistema abierto y a distancia, lo que promueve la construcción de un sistema educativo dirigido a formar profesionales de alto nivel, con valores y principios universitarios* (DSUAED, 2013).

En el periodo 2012-2013 la población escolar en el sistema abierto y a distancia era de 23,841 estudiantes, de éstos, la entidad sede del programa que nos ocupa atendió a 3,354, de los cuales 499 alumnos pertenecen al programa en las modalidades abierta y a distancia, objeto de la evaluación (IESP, 2013).

1.2. El plan de estudios

A la fecha de elaboración de este informe, el programa de licenciatura en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia operaba con el mismo plan de estudios que el programa en la modalidad escolarizada. La modalidad abierta inició su operación en 1976 y la modalidad a distancia en 2009; ambas continúan su operación.

Desde su creación en 1951, han existido siete distintos planes de estudios de licenciatura: 1951, 1958, 1966, 1971, 1976 (plan con el que inicia operaciones la modalidad abierta), 1997 y el plan actual aprobado en 2007, con el que operan las modalidades educativas que nos ocupan (la modalidad a distancia inició su operación en 2009 con el ciclo lectivo 2010-1).

El plan de estudios vigente —a la fecha de elaboración de este informe— está organizado en ocho semestres, comprende 311 créditos distribuidos en 40 asignaturas, de las cuales 34 son obligatorias con 263 créditos y 6 son optativas generales con 48 créditos. Las asignaturas optativas se cursan de la siguiente manera: una en el quinto semestre, otra en el sexto semestre, dos más en el séptimo semestre y por último dos en el octavo semestre.

El plan se divide en cuatro áreas, a saber: *teórica*, *metodológica*, *interdisciplinaria* y *técnico-instrumental y profesional*; de las cuales se cursa una materia por semestre, excepto en el área interdisciplinaria en la que se cursan dos materias por cada semestre.

El área *teórica* tiene como objetivo proveer al estudiante de un pensamiento teórico, sólido, coherente y crítico que le proporcione identidad disciplinar, que le permita adquirir conocimientos sobre las principales escuelas y corrientes teóricas que se han desarrollado en la disciplina.

El área *metodológica* brinda los conocimientos que permiten establecer un puente entre el conocimiento teórico y el práctico, y provee un conocimiento lógico-filosófico y epistemológico.

El área *interdisciplinaria* vincula los conocimientos propios de la disciplina con otras áreas y disciplinas, dotando a los alumnos de un enfoque científico y humanístico.

El área *técnico-instrumental y profesional* tiene por objeto que los alumnos posean las herramientas propias de la práctica profesional, a través del desarrollo de habilidades que les permitan diagnosticar, proponer, diseñar y construir soluciones particulares a problemas sociales concretos.

Durante la licenciatura se contempla el desarrollo de actividades prácticas, con el objeto de apoyar el aprendizaje de las técnicas y conocimientos adquiridos en aquellas materias cuyos programas oficiales lo tengan contemplado.

Para egresar del programa, el estudiante debe aprobar el 100% de los créditos, presentar la carta de liberación del servicio social y la constancia de acreditación de un idioma extranjero (DGAE, 2011).

El título de licenciado se puede obtener de dos formas: mediante un trabajo de investigación, que consiste en la elaboración de una tesis, una tesina o un ensayo, y por la modalidad de trabajo profesional, que puede consistir en la presentación de un informe de servicio social o de práctica profesional.

A través del sistema abierto y a distancia, el programa ofrece estudios de licenciatura mediante una metodología didáctica que requiere del estudiante un desempeño activo, responsable y comprometido con su formación profesional, así como el conocimiento y aplicación de métodos y estrategias de estudio que le permitan realizar un aprendizaje independiente.

En el ciclo 2012-2013 el sistema abierto y a distancia atendió en la dependencia sede a 3,354 estudiantes, de los cuales 499 están inscritos en el programa evaluado, 359 en SUA y 140 en ED. El resto de los alumnos están inscritos en las demás carreras que ofrece la entidad sede bajo estas modalidades. En cuanto a la planta académica, 57 docentes atendieron la universidad abierta y 47 la educación a distancia (IESP, 2013).

1.3. Características del programa evaluado

Modalidad abierta

La modalidad abierta se caracteriza por el estudio independiente, el aprendizaje significativo, la tutoría y los materiales didácticos, de manera que en conjunto constituyen las bases psicopedagógicas de una metodología didáctica que destaca el papel protagónico del estudiante en y durante su formación profesional (SUAYED, 2013).

El estudio independiente se concibe como la capacidad de los estudiantes para desarrollar diversas habilidades personales que les permitan aprender de manera autónoma y permanente. El aprendizaje significativo exige que el estudiante aprenda a relacionar nueva información y conocimientos con los que ya posee, y que busque la funcionalidad y aplicabilidad de los conocimientos que aprende. La tutoría representa la función pedagógica que desempeñan los docentes en sus actividades de planeación, dirección, coordinación, retroalimentación y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje; es de carácter presencial y se lleva a cabo los sábados. El curso de cada asignatura comprende 10 sesiones de tutoría grupal durante el semestre escolar. Cada grupo o comunidad de aprendizaje es coordinado por un tutor¹ (SUAYED, 2013).

En esta modalidad, los estudiantes cuentan con material didáctico desarrollado específicamente para lograr los objetivos de aprendizaje como guías, programas, antologías y otros (SUAYED, 2013). Los materiales didácticos son instrumentos que abordan los contenidos temáticos de cada asignatura. Estos materiales tienen un tratamiento didáctico específico que hace posible el estudio independiente por parte de los alumnos. Contienen los objetivos educativos, explicaciones temáticas, actividades de aprendizaje y de autoevaluación, la referencia a fuentes biblio-hemerográficas y electrónicas para el estudio de la asignatura. Los materiales didácticos son elaborados con base en el programa oficial de cada asignatura de los planes de estudio (SUAYED, 2013).

¹ Se entiende por grupo o comunidad de aprendizaje el conjunto de alumnos que persiguen determinados objetivos dentro del Sistema. Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, 2009. Oficina del Abogado General.

Los alumnos en la modalidad abierta pueden inscribir asignaturas en la modalidad a distancia a partir del segundo semestre.

Modalidad a distancia

La modalidad a distancia tiene como objetivos que el estudiante aprenda en forma significativa, desarrolle su capacidad de autoevaluación, comparta y enriquezca sus conocimientos con un grupo de aprendizaje, y conozca y utilice diversas tecnologías educativas que apoyen su formación profesional (SUAYED, 2013).

En la educación a distancia el proceso de enseñanza-aprendizaje se efectúa a través de *Internet*, por medio de la plataforma *Moodle*. En ésta se ubican los recursos para el aprendizaje de cada asignatura, así como los servicios de comunicación necesarios para solicitar asesoría académica e interactuar con los miembros del grupo de aprendizaje. La plataforma educativa integra actividades, materiales educativos y diversos medios de comunicación que facilitan a los alumnos estudiar de manera independiente en horarios que ellos mismos establecen de acuerdo con sus necesidades. También permite que, en cada una de las asignaturas, el estudiante forme parte e interactúe con un grupo de aprendizaje en línea, coordinado por un asesor.

El desarrollo de los cursos en *Moodle* se basa en la teoría del constructivismo social. Mediante un entorno colaborativo, los cursos se conforman por actividades y recursos. Existen 20 diferentes actividades y recursos disponibles: foros, glosarios, wikis, tareas, cuestionarios, encuestas, ejercicios, blogs, mensajería, listas de participantes, libro de calificaciones, registros, etcétera. Las principales ventajas de este modelo son la realización de actividades de forma secuencial, donde cada nueva actividad se construye sobre los resultados de las actividades previas, mediante el trabajo colaborativo con el grupo; estas actividades ayudan al facilitador a guiar a los estudiantes en la construcción de su aprendizaje (*Moodle*, 2014).

Cada asignatura cuenta con un sitio electrónico en *Moodle*, en donde se presenta toda la información relacionada con el desarrollo del curso: quién es el asesor, cómo se trabajan los contenidos, qué actividades se realizan y cómo se acredita la asignatura. Entre los materiales didácticos disponibles en esta modalidad se encuentran libros impresos, revistas especializadas, publicaciones electrónicas, sitios de interés, guías y ejercicios para cada asignatura.

A diferencia de los alumnos en la modalidad abierta, los que eligen la opción a distancia deben cursar la totalidad de su licenciatura bajo esta modalidad.

Organización

La operación de ambas modalidades está a cargo de la División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (DSUAED), que se compone de una Secretaría Académica, una Secretaría Técnica, la Coordinación de Educación a Distancia, la Coordinación de Innovación Educativa y una delegación administrativa (SUAYED, 2013).

Para operar el programa en ambas modalidades, el sistema abierto y a distancia comparte la infraestructura de la IESP y de la entidad. La facultad sede del programa cuenta con dos edificios con un total de 103 aulas, un Centro de Investigación e Información Digital, un auditorio, un edificio de investigación, un edificio de posgrado, uno de apoyo académico y dos estacionamientos. La división tiene a su disposición 20 equipos de cómputo y un servidor dedicado para la plataforma *Moodle*.

Entre los principales servicios que apoyan la formación de los alumnos, se encuentra la estructura académico-administrativa de la entidad sede (DSUAED, 2013) y el sistema de bibliotecas de la IESP, especialmente la Biblioteca Digital (BiDi), que proporciona acceso a colecciones electrónicas adquiridas por la Dirección General de Bibliotecas (DGB), así como a las de acceso libre o las generadas por la propia Institución; entre este tipo de recursos documentales destacan las bases de datos de carácter internacional, las revistas, tesis y libros electrónicos que están a disposición de los usuarios de la comunidad universitaria a través de los catálogos electrónicos de la DGB (DGB, 2013).

Evaluaciones previas del programa de licenciatura

Un comité de pares de la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, AC. (Acceciso), evaluó el programa de licenciatura del área de las ciencias sociales —objeto de la presente evaluación diagnóstica— en dos ocasiones previas, como parte de un proceso de evaluación externa con fines de acreditación.

En 2005, Acceciso acreditó el programa en la modalidad presencial. En 2010, acreditó por separado el programa en la modalidad abierta, sin tomar en cuenta criterios de evaluación específicos para dicha modalidad. El programa que se imparte a distancia aún no cuenta con un proceso de acreditación, ya que los indicadores disponibles no son pertinentes para esa modalidad (DSUAED, 2013; Acceciso; 2005, 2010).

2. La educación abierta y a distancia

La educación abierta consiste en un tipo de educación flexible, enfocada en proporcionar acceso a oportunidades educativas, con una filosofía de aprendizaje centrado en el alumno. Aunque la práctica de la educación abierta surge en el siglo XIX, su concepto se consolida hasta la década de 1950, ante el auge del discurso de justicia social en el panorama internacional (Paine, 1989 citado en Gaskell, 2007; Gaskell, 2007).

La educación a distancia se define como el tipo de educación formal proporcionada por una institución, donde el alumno —como participante individual—, el grupo de aprendizaje y el profesor están separados entre sí, y donde los sistemas de telecomunicaciones son utilizados para conectar a los aprendices, los recursos educativos y los instructores (Simonson et al., 2009).

A pesar de que las dos definiciones anteriores son aceptadas en el campo de la educación, debido a los cambios acelerados y continuos en estas modalidades, aún no se logra un consenso sobre las definiciones, por lo que cada autor y, en ocasiones, cada sistema educativo conserva un matiz particular al definir y caracterizar la educación abierta y la educación a distancia.

2.1. Características de la educación abierta y a distancia

Educación abierta

La educación abierta abarca diferentes métodos y enfoques como la educación a distancia, el autoestudio, el aprendizaje basado en recursos, el aprendizaje flexible, la negociación del currículo o los círculos de estudio. Está centrada en el alumno y en el aprendizaje a lo largo de la vida; reconoce las experiencias previas de aprendizaje y atiende los requerimientos contextuales y específicos de cada estudiante. Su principal objetivo es superar barreras en el acceso a la educación, especialmente en la atención a poblaciones con algún tipo de desventaja (Kember y Murphy, 1990).

Los dos principales conceptos asociados a la educación abierta son accesibilidad y flexibilidad. La accesibilidad es la característica distintiva de este tipo de educación, ya que desde su origen respondió a demandas sociales de inclusión y a presiones políticas de incrementar la oferta y la matrícula en estudios superiores, abriendo oportunidades educativas a poblaciones específicas que por diversos motivos encontraban impedimentos para realizar estudios profesionales de manera tradicional, lo que condujo a la eliminación de barreras de participación. La apertura propuesta por esta modalidad incluye a las personas, los lugares, los tiempos, los métodos y las ideas (Kember y Murphy, 1990; Gaskell, 2007).

La flexibilidad se refiere a la posibilidad del estudiante de elegir el tiempo (inicio, ritmo y conclusión de sus estudios), lugar, currículo y métodos de aprendizaje (qué quiere aprender y cómo quiere hacerlo). Este tipo de elecciones que anteriormente estaban reservadas a los profesionales de la educación (docentes, pedagogos, psicólogos),

actualmente empoderan al alumno y le impulsan en la consecución de sus objetivos de aprendizaje, fomentando el perfil emprendedor necesario para afrontar desafíos laborales modernos (Lewis, 1990).

Educación a distancia

Los componentes característicos de la educación a distancia son la institución, la estructura organizacional, la distancia o separación, los sistemas de telecomunicaciones, la interacción y la independencia (Keegan, 1996 citado en Simonson et al., 2009; Saba, 2003; Holmberg, 2003).

La institución es el elemento que marca la diferencia entre la educación a distancia y otras aproximaciones como el autoestudio. El término *institución* puede referirse tanto a una universidad tradicional, como a una que ofrezca exclusivamente este tipo de servicio educativo o a otras organizaciones fuera del contexto académico como agencias gubernamentales, empresas y corporaciones privadas. La institución planea, prepara y proporciona materiales de estudio, servicios de apoyo y evaluaciones, mediante una estructura compleja y dinámica con una organización jerárquica.

La estructura organizacional permite alcanzar a audiencias masivas de manera simultánea y atender la gran demanda de materiales de aprendizaje mediante modelos de producción en masa y distribución del trabajo. La organización proporciona la infraestructura tecnológica necesaria y los equipos de profesionales en diseño instruccional, quienes construyen los diversos materiales educativos (Saba, 2003).

La distancia o separación permanente entre el alumno, el grupo de aprendizaje y el instructor en el proceso educativo, puede darse en términos geográficos, temporales e intelectuales (Moore, 1983 citado en Saba, 2003). Esta característica la distingue de la educación presencial tradicional. Una de las principales metas de la educación a distancia es reducir dicha separación, por medio de los sistemas de comunicación y los materiales instruccionales.

En esta modalidad, la interacción entre los participantes del proceso educativo puede darse de manera sincrónica o asincrónica, mediante una comunicación dual que permite una relación dialógica entre los integrantes, los materiales instruccionales y el sistema, lo que en última instancia permite que el aprendizaje ocurra. Los sistemas de telecomunicación permiten la interacción entre los participantes, posibilitan el aprendizaje colaborativo y la distribución del contenido del curso de manera accesible. Aunque actualmente estos sistemas son principalmente electrónicos, no están limitados a ese formato.

En la educación a distancia el estudiante está en el centro del proceso educativo y es el principal responsable de sus aprendizajes. La independencia del alumno se logra mediante estrategias que le permiten adquirir el control sobre su ritmo de aprendizaje, posibilitando el acceso a los materiales y contenidos instruccionales en cualquier lugar y en cualquier momento.

Relación entre la educación abierta y la educación a distancia

El desarrollo de la educación abierta y el de la educación a distancia han propiciado dos tendencias principales. La primera es aquella que utiliza los términos de educación abierta y de educación a distancia de manera intercambiable. La segunda considera a la educación a distancia como un subconjunto de la educación abierta. De manera pragmática es común que se les equipare, sin embargo, algunos autores advierten que no existe sustento en la literatura que permita unificar ambos términos, por lo que es conveniente enfatizar sus diferencias (Kember y Murphy, 1990; Lewis, 1990; Gaskell, 2007).

2.2. Antecedentes de la educación abierta y a distancia

La educación por correspondencia

Los inicios de la educación abierta y a distancia pueden rastrearse hasta la mitad del siglo XIX. El primer medio de comunicación utilizado para la transmisión de contenidos educativos fue el correo. Esta forma primaria de educación abierta y a distancia involucró principalmente la utilización de materiales educativos impresos (contenido) y del servicio postal disponible como medio de diseminación (tecnología de entrega) (Sumner, 2000; Saba, 2003; Simonson et al., 2009; Garrison y Cleveland-Innes, 2010; Shale, 2010).

El valor de la educación por correspondencia radicó en su capacidad de atender a una gran cantidad de estudiantes mediante la producción en masa de materiales para el estudio independiente, cuya distribución estaba a cargo de una institución; lo que incrementó el acceso a la educación superior a aquéllos con menos oportunidades (Simonson et al., 2009).

Algunos autores consideran esta etapa como la primera generación de la educación a distancia, hasta que el enfoque entró en declive a partir de la década de 1920, dando paso a nuevas tecnologías de distribución de contenidos (Sumner, 2000; Garrison y Cleveland-Innes, 2010). Esta generación tuvo limitaciones inherentes al medio de comunicación utilizado, especialmente en países cuyo servicio postal no contaba con una buena infraestructura y era poco confiable (Shale, 2010).

Impulso tecnológico y multimedia

La segunda generación estuvo marcada por el desarrollo de nuevas tecnologías a partir de la década de 1920. La introducción de la radio y su utilización en educación supuso un medio de distribución de relativo bajo costo y de alto impacto, lo que incrementó la cobertura de los contenidos educativos que se pretendían entregar. El advenimiento de la televisión educativa constituyó el segundo avance tecnológico de esta generación. Las tecnologías satelitales desarrolladas después de la segunda guerra mundial y hasta 1980, permitieron un mayor impacto y penetración de la radio y televisión educativas y de la distribución de contenidos en formatos de audio y video (Reiser, 2001; Simonson et al., 2009; Shale, 2010; Garrison y Cleveland-Innes, 2010).

El tercer avance tecnológico en esta generación fue la comunicación satelital. Después de la segunda guerra mundial y hasta la década de 1990, los satélites permitieron a las universidades explorar las posibilidades en audioconferencia y videoconferencia. A pesar del costo que implicaba la renta y uso del servicio satelital, esta forma de transmisión de datos finalmente permitió la interacción entre el profesor y el alumno, acortando la distancia entre los participantes del proceso educativo (Garrison y Cleveland-Innes, 2010). Mediante la comunicación satelital, no solo el profesor y el alumno lograron comunicarse de manera sincrónica, sino que, otros alumnos en diferentes ubicaciones geográficas también pudieron acceder a esta interacción. De esta manera se logró una experiencia de aprendizaje más cercana a la tradicional *cara a cara*, gracias a la posibilidad de entablar discusiones entre el profesor y los pares (Shale, 2010).

La principal desventaja del modelo satelital fue que requería a las universidades una fuerte inversión de recursos financieros, por lo que las instituciones de educación superior no se enfocaron únicamente en esta modalidad sino que la integraron como complemento a la utilización del material impreso, radio, televisión y otros medios como los casetes de audio (Nipper, 1989 citado en Sumner, 2000).

Educación mediada por computadora e internet

A finales de la década de los ochenta y principios de los noventa, las computadoras personales y el internet dieron un giro a la educación con la introducción del concepto genérico de *e-learning*. Esta fase constituye la tercera generación de la educación a distancia (Sumner, 2000).

Gracias a su gran penetración en el mercado hacia el final del siglo XX, la computación permitió numerosos cambios en la tecnología pedagógica y en la educación en general. Internet permeó cada aspecto de las actividades humanas y la educación a distancia se vio enormemente beneficiada por este avance. La conexión en red de las computadoras y servidores alrededor del mundo facilitó el acceso a la información de manera inmediata y en formatos multimedia interactivos; además proporcionó sistemas y aplicaciones que fomentaron el aprendizaje colaborativo.

La educación en línea es relativamente barata, omnipresente, fácil de utilizar, extremadamente versátil y responde adecuadamente a las necesidades de diversos tipos de estudiantes. Actualmente se utiliza con fines educativos de manera regular en las universidades. Esta modalidad comprende un amplio rango de prácticas pedagógicas basadas en internet, que pueden ser sincrónicas o asincrónicas, y desarrollarse en un ambiente independiente o colaborativo, puesto que los alumnos pueden interactuar donde y cuando ellos elijan. Bajo esta modalidad se facilita el aprendizaje y se ofrecen al estudiante oportunidades de elección en términos de ritmo, tiempo, servicios de apoyo y atención a la comunidad (Gaskell, 2007; Shale, 2010; Garrison y Cleveland-Innes, 2010).

Los desarrollos tecnológicos más recientes, como los dispositivos móviles inteligentes (*smartphones*) y las tabletas electrónicas, han llevado a plantear nuevos conceptos como el *m-learning* (aprendizaje móvil), que aprovecha las oportunidades

ofrecidas por dichas tecnologías móviles para llevar hasta casi cualquier lugar los contenidos educativos. Sus características principales son estar en cualquier lugar, siempre activo y siempre disponible (Evans y Pauling, 2010).

La educación abierta y a distancia en México

En este país, la educación abierta se inició en la década de los treinta. Desde su origen fue concebida desde un punto de vista compensatorio, cuyo reto fue superar las enormes distancias sociales, culturales y económicas, que se ven reflejadas en el acceso inequitativo a los servicios educativos (Moreno, 2005).

La década de los sesenta marcó el inicio de la televisión educativa a gran escala con la creación de la telesecundaria y su masiva cobertura de 30,000 localidades. En esta misma década, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) creó el Sistema de Universidad Abierta (SUA) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN) inició la operación de su Sistema de Enseñanza Abierta. En 1979 la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) creó su Sistema de Educación Abierta, convirtiéndose en la primera institución pública en ofrecer estudios de educación superior abierta con alcance nacional (Moreno, 2005).

En la década de los noventa, el surgimiento y desarrollo de internet tuvo gran impacto en la educación abierta, lo que permitió el acceso y disponibilidad de contenidos educativos; sin embargo, muchas instituciones permanecieron fieles a las estructuras curriculares de la enseñanza presencial.

Actualmente en nuestro país, es frecuente encontrar métodos tradicionales de enseñanza combinados con las últimas innovaciones y tendencias pedagógicas. La educación a distancia en México es una mezcla de tradición y modernidad, atrapada entre la inercia y la rutina, por un lado, y la innovación y el progreso, por el otro (Moreno, 2005).

2.3. Fundamentos de la educación abierta y a distancia

Desde su origen en el siglo XIX la educación en las modalidades abierta y a distancia se ha caracterizado por una aproximación pragmática basada en el ensayo y error. Fue hasta la década de los setenta que diversos autores comenzaron a dar sustento teórico a estas modalidades educativas, considerando que esto daría bases firmes para tomar decisiones en la educación abierta y a distancia. Un claro ejemplo de este desfase es la aparición de la primera publicación periódica especializada en la materia hasta 1987 (Saba, 2003; Simonson et al., 2009).

Existen tres tipos de teorías de educación a distancia: aquéllas que enfatizan la independencia y autonomía del estudiante, las que subrayan la industrialización de la enseñanza y las que acentúan la interacción y la comunicación entre los participantes (Keegan, 1996 citado en Simonson et al., 2009).

Las teorías enfocadas en la independencia y autonomía del estudiante afirman que la educación a distancia debe operar donde sea que se encuentren los estudiantes. Este tipo de teoría ubica en el estudiante la responsabilidad por el aprendizaje. De acuerdo con

este enfoque, las instituciones que ofrecen estos servicios deben utilizar métodos que hayan demostrado su efectividad para la enseñanza, rediseñar o, de preferencia, desarrollar cursos apropiados al medio de entrega y permitir a los estudiantes iniciar, detenerse y aprender a su propio ritmo (Wademeyer, 1981 citado en Simonson et al, 2009; Saba, 2003).

Aquellas teorías con enfoque en la industrialización destacan como principal característica el uso de la tecnología para alcanzar a una audiencia masiva. Comparan la modalidad a distancia con un modelo de producción de artículos en masa que —mediante la distribución adecuada de recursos, la división del trabajo entre diferentes especialistas del campo educativo, el uso de las máquinas para facilitar la creación de contenidos, la elaboración de materiales mediante la línea de ensamblaje, la planeación y desarrollo de cursos, los métodos científicos de producción y la organización bajo un esquema corporativo— busca atender a la mayor cantidad posible de alumnos sin sacrificar la calidad del aprendizaje (Peters, 1988 citado en Simonson et al, 2009; Saba, 2003).

Los enfoques centrados en la interacción y la comunicación ponen énfasis en la distancia entre los participantes del proceso educativo, así como en la interacción y comunicación entre ellos. En este enfoque, la distancia no solo se refiere a la separación geográfica entre el aprendiz, el asesor y el grupo de aprendizaje, sino también a la cognoscitiva y afectiva. Bajo esta concepción, la educación a distancia se compone de dos elementos clave: la comunicación interactiva de dos vías (diálogo) y el grado en el cual un programa responde a las necesidades de un aprendiz (estructura). También se enfatiza la interacción y el involucramiento emocional entre los participantes, así como la motivación del estudiante y su participación en las decisiones respecto a su aprendizaje (Moore, 1971, 1983, 2007 citado en Simonson et al, 2009; Holmberg, 2003; Saba, 2003).

Es importante señalar que no se dispone de una teoría integradora en este campo educativo, lo que se debe a dos motivos principales; el primero se refiere al énfasis que pone cada autor en su análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, el peso específico que se le da a una característica determinada. El segundo motivo es la rápida y continua evolución de los medios de entrega, lo que dificulta a los investigadores seguir el crecimiento y desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación.

2.4. Perspectivas de la educación abierta y a distancia

El futuro de la educación a distancia está en su enorme potencial para brindar educación a grandes masas de estudiantes, mediante tecnologías innovadoras. Las modalidades abierta y a distancia tienen un futuro asegurado como medio para atender la demanda masiva de educación, gracias a sus características de apertura, flexibilidad, e innovación tecnológica.

Estas modalidades continuarán valiéndose de la comunicación visual, el correo electrónico y el internet para impartir la enseñanza y fomentar el aprendizaje. La tecnología móvil adquirirá relevancia como plataforma pedagógica, especialmente si está ligada a dispositivos móviles inteligentes (*smartphones*).

Como se ha mencionado, el *m-learning* utiliza la tecnología móvil para llevar hasta cualquier ubicación los contenidos educativos, ofreciendo un servicio educativo móvil siempre activo, siempre disponible y en prácticamente cualquier lugar (Evans y Pauling, 2010).

En el futuro los estudiantes combinarán actividades pedagógicas tradicionales tales como buscar, leer, observar y escuchar, con nuevas actividades como producir, comentar, compartir y clasificar contenido propio. Las características propias de la educación a distancia pueden ser aprovechadas por los educadores para fomentar actividades con un enfoque constructivista, ya que la producción de contenidos puede conducir al estudiante a encontrar el proceso de enseñanza-aprendizaje más atractivo. Los educadores a distancia —al igual que los educadores tradicionales— enfrentarán desafíos en el uso de la tecnología para mantener en las nuevas audiencias la atención, la motivación y el interés en el aprendizaje (Evans y Pauling, 2010).

Actualmente las universidades y otras instituciones de educación superior han perdido la exclusividad en la utilización de prácticas pedagógicas y generación de conocimientos, frente a otro tipo de instituciones públicas (gobierno) y privadas (consorcios). Gracias a su potencial financiero, el sector privado se convertirá en un responsable preponderante de la enseñanza de contenidos, ya que ninguna universidad iguala los recursos de los grandes medios de comunicación transnacionales (Evans y Pauling, 2010).

Otros escenarios futuros a considerar en las tendencias de la educación abierta y a distancia son: el advenimiento de un mercado educativo que dará lugar a tantas instituciones de educación abierta y a distancia como la demanda educativa lo exija, la creación de cursos tan diversos como los estudiantes lo requieran, currículos flexibles y confeccionados para cada estudiante, métodos de enseñanza a la medida en donde los estudiantes diseñarán su propio ambiente de aprendizaje, acceso al contenido educativo sin restricciones de tiempo o lugar, y convergencia de la educación abierta, a distancia y presencial tradicional (Evans y Pauling, 2010; Garrison y Cleveland-Innes, 2010; Shale, 2010).

2.5. La evaluación de programas de educación abierta y a distancia

La toma de decisiones —en las instituciones de educación superior— sobre los programas de educación abierta y a distancia debe estar plenamente fundamentada; del mismo modo, se requiere saber cómo influyen dichas decisiones en los cambios que ocurren en las instituciones educativas y cuál es su impacto en la calidad del servicio educativo que ofrecen.

La manera adecuada para fundamentar decisiones es mediante la evaluación de programas educativos. Es evidente que la evaluación de programas de educación abierta y a distancia exige que los enfoques y criterios de evaluación sean apropiados a sus características y retos particulares. Las características específicas de la educación abierta y a distancia obligan al evaluador a tomar decisiones de acuerdo con las necesidades de

información de los demandantes, tomadores de decisiones y otras audiencias. Dichas decisiones deben ayudar a determinar qué se va a evaluar, elegir el diseño de evaluación, seleccionar o confeccionar los instrumentos de recolección de información y determinar la mejor manera de analizar los resultados.

La evaluación de programas de educación abierta y a distancia tiene como propósitos asegurar que los objetivos del programa se estén cumpliendo; además busca identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en los procesos, así como proporcionar insumos para la acreditación externa. Busca asegurar la calidad de la educación que se ofrece, justificar la inversión inicial de recursos y brindar bases para la toma de decisiones respecto a la expansión o suspensión de los programas (Lockee et al., 2002; Sherry, 2003; Thompson y Irele, 2003; Simonson et al., 2009).

Los especialistas coinciden en que los principales criterios de evaluación de estas modalidades son la implementación del programa, organización de la institución, proceso de enseñanza-aprendizaje, interacción del estudiante con la plataforma tecnológica, interacción entre los participantes del proceso educativo y supervisión de los procesos académico-administrativos. Existe menor consenso respecto a otros criterios como el número de personas atendidas, las características de los estudiantes y del asesor/facilitador, índices de egreso, abandono y titulación, objetivos, estrategias de enseñanza-aprendizaje, apoyo institucional, infraestructura y seguimiento de egresados; aunque estos mantienen una gran relevancia para la evaluación. Otros autores proponen criterios como el grado de accesibilidad y de flexibilidad, adaptación a la tecnología, reducción de distancias, independencia del estudiante, desarrollo de una comunidad de alumnos, número de eventos académicos realizados, criterios de evaluación del aprendizaje, teoría del programa y relación costo-beneficio (Woodley y Kirkwood, 1986; Flagg, 1990 citado en Thompson e Irele, 2003; Fortune y Keith, 1992 citados en Simonson, 1997; Robson, 2000; Stufflebeam, 1999; Bates, 2000 y Cyrs, 2001 citados en Thompson e Irele, 2003; Lockee et al., 2002; Sherry, 2003; Thompson e Irele, 2003; Simonson et al., 2009).

Acreditación de programas de educación abierta y a distancia

Los procesos de acreditación tienen la finalidad de garantizar a la sociedad que la educación que ofrecen las instituciones de educación superior tiene altos niveles de calidad y está regulada mediante estándares, reglamentos y leyes. Existen organismos e instancias públicas y privadas dedicadas a la acreditación de programas e instituciones, que generan marcos regulatorios para valorar las características, prácticas y resultados de los programas de educación abierta y a distancia.

Actualmente las personas que planean realizar estudios profesionales mediante un modelo de educación abierta o a distancia solicitan programas e instituciones acreditados; de esa manera, sin importar el modelo educativo o la tecnología que se utilice para distribuir contenidos educativos, se aseguran de la existencia e implementación de los mismos controles de calidad que poseen los programas de educación presencial tradicional. (Kirle, 2003; Sherry, 2003).

Los criterios más frecuentemente utilizados en la acreditación de programas de educación abierta y a distancia se refieren a la organización del programa, servicios de apoyo al estudiante y al profesorado, perfil y preparación de los asesores, y evaluación del aprendizaje. En segundo lugar están los criterios referentes a la congruencia entre los objetivos del programa y la filosofía institucional. En tercer lugar se encuentra el proceso de enseñanza-aprendizaje, trayectorias escolares (ingreso, abandono, egreso y titulación), evaluación de la planta docente, actualización de materiales y cursos, plan de estudios, planeación y evaluación, alcance de los objetivos, suficiencia de los recursos, proceso de admisión y equivalencia en calidad con los programas de educación tradicional. Algunas agencias acreditadoras también evalúan contexto, apoyo institucional, desarrollo de cursos específicos para la modalidad, interacción entre los participantes, modelo educativo, plataforma tecnológica, apoyo técnico, infraestructura, procedimientos de autenticación de los alumnos, investigación, vinculación y educación continua (Western Cooperative for Educational Telecommunications, 1995; Phipps y Merisotis, 2000; Western Interstate Commission on Higher Education, 2000; Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, 2007 citado en Amador, 2008; Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, 2013; Middle States Commission on Higher Education, 2011; Texas Commission on Law Enforcement Officer Standards and Education, 2011; Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, 2014).

Es evidente que desarrollar estándares nacionales o internacionales constituye un reto, debido a que se requiere el trabajo conjunto de todas las partes interesadas, como autoridades educativas, representantes de las instituciones de educación superior, organismos acreditadores, investigadores, evaluadores educativos, diseñadores curriculares e instruccionales, docentes, pedagogos, psicólogos educativos y estudiantes, por mencionar algunas. Sin embargo, el gran reto en la utilización de estándares es el salto de lo cualitativo a lo cuantitativo, ya que los estándares cualitativos actuales no permiten hacer clasificaciones finas respecto al grado de calidad de programas, instituciones o sistemas de educación (Kirle, 2003).

Prácticas en evaluación de programas de educación abierta y a distancia

Aunque la educación abierta y a distancia ha tenido un gran auge en las últimas décadas, aún es difícil encontrar en la literatura experiencias de evaluación de estas modalidades (McGorry, 2003; U.S. Department of Education, 2008), debido principalmente a que los informes de evaluación, de autoevaluación o de acreditación generalmente constituyen material restringido o confidencial.

Históricamente, las primeras evaluaciones de programas de educación abierta y a distancia se ocuparon de su comparación con los programas de educación presencial tradicional. Posteriormente la evaluación tornó su atención a la efectividad, eficiencia y calidad de los programas; el modelo de evaluación más utilizado para realizar ese tipo de valoraciones es el de acreditación (Phipps y Merisotis, 2000; Stufflebeam, 1999; McGorry, 2003; Cianciolo, 2008; Ledward y Hirata, 2010). Asimismo, en estos procesos es frecuente la aplicación de encuestas a alumnos y asesores, en las que se pregunta su

opinión sobre las características del programa y su funcionamiento (Arbaugh, 2000 en McGorry, 2003).

En este mismo apartado se han descrito los criterios comúnmente utilizados por las agencias acreditadoras en la evaluación de programas abiertos y a distancia, no obstante —y aunque guardan numerosas similitudes— existen otros enfoques de evaluación que utilizan algunos criterios más. El análisis de las experiencias de evaluación muestra que los criterios más frecuentemente utilizados para valorar los programas abiertos y a distancia son la formación docente y su perfil disciplinar, dominio de la plataforma tecnológica, gestión, administración y organización del programa, servicios de apoyo al estudiante y al asesor, plataforma tecnológica, suficiencia de recursos, y congruencia entre las actividades pedagógicas y los objetivos del programa. Con menor frecuencia se encuentran los objetivos del programa, contexto, desarrollo curricular específico para la modalidad, estructura curricular de las asignaturas, evaluación, cobertura del programa, trayectorias escolares, flexibilidad, rendición de cuentas, y procesos de selección y admisión (Velasco et al., 2009; Simonson, 2001; Magagula, 2002; Chávez y Martínez, 2006; Cohen y Nachmias, 2006; Bowles, 2007; Cianciolo, 2008; Tsinidou, Gerogiannis y Fitsilis, 2010; Outram, 2011).

Las principales dificultades encontradas al realizar la evaluación de los programas abiertos y a distancia son: atención a las diversas necesidades de las múltiples partes interesadas, poco compromiso institucional con una evaluación formativa real, la cual frecuentemente se realiza para cumplir con ordenamientos normativos o legales; escasa utilización de diversas fuentes de información (triangulación) para obtener una mejor perspectiva, carencia de marco teórico respecto a la evaluación de ambas modalidades y la consecuente ausencia de criterios estandarizados, dificultad para evaluar la amplitud de recursos electrónicos y en línea, falta de evaluación del impacto del programa en el contexto, e insuficiente utilización de los resultados y recomendaciones en la mejora de los programas (Simonson, 2001; Magagula, 2002; McGorry, 2003; Chávez y Martínez, 2006; Cohen y Nachmias, 2006; Bowles, 2007; Cianciolo, 2008; U.S. Department of Education, 2008; Tsinidou, Gerogiannis y Fitsilis, 2010; Outram, 2011).

3. Diseño de evaluación

Objetivo

El objetivo de la presente evaluación es realizar una valoración externa con fines de diagnóstico de un programa de licenciatura del área de las ciencias sociales, que se imparte en las modalidades abierta y a distancia, con el propósito de ofrecer a los responsables de dicho programa elementos que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de la autoevaluación previamente realizada.

Insumos

Los procesos de acreditación previos, la autoevaluación realizada por la división encargada de las modalidades abierta y a distancia, las trayectorias escolares de los alumnos de la modalidad abierta, y la encuesta aplicada a los asesores y los alumnos del sistema abierto y a distancia constituyen los insumos para la presente evaluación diagnóstica. La modalidad a distancia de esta licenciatura inició su operación en el ciclo lectivo 2010-1, por lo tanto, la primera generación que se inscribió al programa a distancia cumplió su tiempo curricular en el ciclo 2013-2, consecuentemente, a la fecha de elaboración de este informe ninguna generación cubre aún con el tiempo reglamentario otorgado por el reglamento del sistema abierto y a distancia de la IESP²; por lo que no se dispone de datos sobre las trayectorias escolares de los alumnos de esta modalidad.

Se considera importante realizar esta evaluación, ya que no existe una previa que articule y dé significado a los hallazgos e información relevante obtenida a partir de los insumos mencionados, por lo que se hace necesaria una evaluación diagnóstica con base en la información de las fuentes referidas y que ofrezca recomendaciones relevantes para la mejora del programa en ambas modalidades.

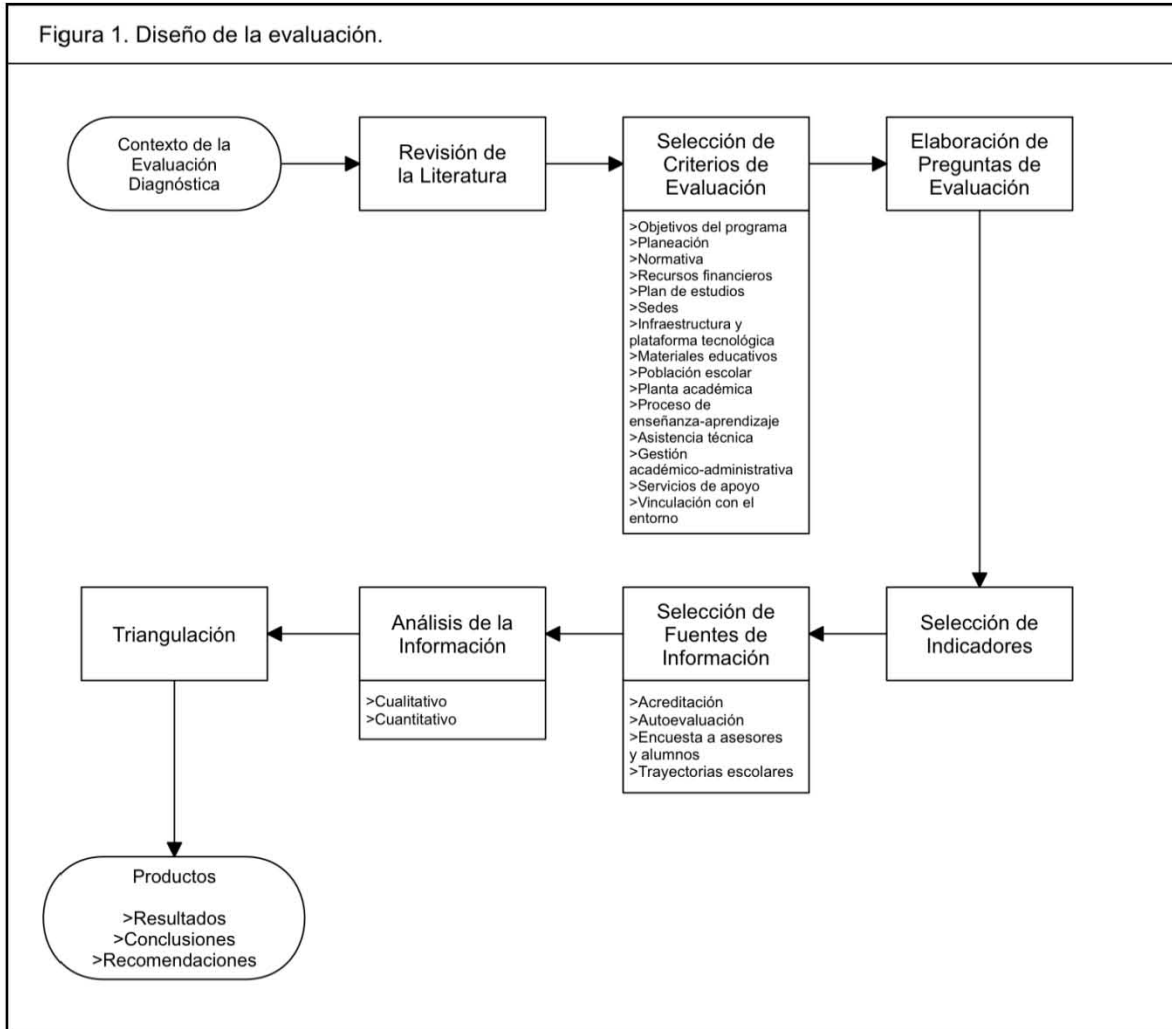
Criterios y preguntas de evaluación

Se formularon 37 preguntas de evaluación sobre 15 criterios: objetivos del programa, planeación, normativa, recursos financieros, plan de estudios, sedes, infraestructura y plataforma tecnológica, materiales educativos, población escolar, planta académica, proceso de enseñanza-aprendizaje, asistencia técnica, gestión académico-administrativa, servicios de apoyo y vinculación con el entorno.

Las preguntas de evaluación planteadas se contestaron con la información recabada de los informes de acreditación y de autoevaluación del programa, del informe de resultados del cuestionario de opinión que contestaron los alumnos y los asesores y del estudio de las trayectorias escolares de los alumnos de la modalidad abierta, de las generaciones 1986 a 2009-1.

² Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, Capítulo III: De la Permanencia en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, Artículo 9, Numeral I, Inciso a). Disponible en: http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=13

En la Tabla 1 del Anexo A se muestra el diseño de la evaluación, que comprende los criterios, las preguntas de evaluación correspondientes a cada criterio, los indicadores, las fuentes de información y los métodos que se emplearon para contestar las preguntas formuladas. La Figura 1 muestra las etapas de dicho diseño.



4. Método

La información sobre el programa en las modalidades abierta y a distancia, utilizada en esta evaluación diagnóstica, se recolectó a partir de dos informes de acreditación expedidos en 2005 y 2010, de los informes de autoevaluación de cada modalidad realizados en 2013, de los resultados de una encuesta a asesores y alumnos del sistema abierto y a distancia aplicada en 2012 y del estudio de trayectorias escolares de las generaciones 1986 a 2009-1 que cursaron la modalidad abierta.

4.1. Participantes

En la autoevaluación participó la jefa de la división encargada del sistema abierto y a distancia en la entidad sede del programa de licenciatura, quien contestó la guía que se elaboró para este fin.

Contestaron la encuesta sobre el programa 48 asesores³ de las dos modalidades, cuyas edades oscilan entre 26 y 66 años; el rango de edad más frecuente es de 51 a 55 años (29.2%), seguido del grupo de 41 a 45 años (20.8%). El 58.3% de los asesores son mujeres y 41.7% hombres. El 12.5% tienen una licenciatura, 2.1% una especialidad, 49.7% maestría y 37.5% doctorado. El 95.8% son profesores de asignatura y 4.2% tienen nombramiento de investigador. Su antigüedad varía de menos de un año a más de 25 años; el rango más frecuente de antigüedad es de 1 a 5 años (29.2%), seguido del de 6 a 10 años (20.8%). El 2.1% dedican tiempo completo al programa, 18.8% dedica medio tiempo y 79.2% dedica tiempo parcial.

En el sistema abierto 43 alumnos contestaron la encuesta. Su edad oscila entre 18 y 60 años; el rango de edad más frecuente es de 26 a 30 años (27.9%), seguido del de 21 a 25 años (20.9%). Poco más de la mitad (53.5%) son mujeres. Prácticamente todos (90.7%) participan en la sede del Distrito Federal, el resto se distribuye en Tlalnepantla (7%) y Chimalhuacán (2.3%). Se distribuyen en los ocho semestres de la licenciatura como sigue: 20.9% en primer semestre, 14% en segundo, 11.6% en tercero, 11.6% en cuarto, 18.6% en quinto, 2.3% en sexto, 11.6% en séptimo y 9.3% en octavo. El 69.8% de los alumnos de la modalidad trabaja.

En la modalidad a distancia participaron 51 alumnos cuyas edades varían entre 21 y 65 años; el rango de edad más frecuente es de 21 a 25 años (27.5%), seguido del de 31 a 55 años (19.6%). El 52.9% de los alumnos son mujeres; 82.4% participan en la sede del Distrito Federal, 13.6% en la de Tlalnepantla, 2.0% en la de Ecatepec y el 2.0% restante en la de Chimalhuacán. Se distribuyen en los ocho semestres de la licenciatura como sigue: 25.5% en primer semestre, 31.4% en segundo, 13.7% en tercero, 9.8% en cuarto, 11.8% en quinto, 3.9% en sexto, 3.9% en séptimo y ninguno en octavo. La mayoría (84.3%) de los alumnos de la modalidad a distancia trabaja.

³ En el informe de la encuesta no se diferenciaron los docentes que participan en la modalidad abierta de los que lo hacen en la modalidad a distancia.

Los datos sobre el avance escolar de 1,102 alumnos se obtuvieron de los resultados del estudio de trayectorias escolares de las generaciones 1986 a 2009-1 de la modalidad abierta.

4.2. Fuentes de información

Informes de acreditación

Se utilizaron los informes de acreditación de 2005 y 2010, realizados por la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, AC. (Acceciso). Ambos están organizados en 11 apartados que corresponden a los criterios que se emplearon para evaluar el programa —contexto regional e institucional, planeación y organización de la unidad, personal académico, plan y programas de estudios, proceso de enseñanza-aprendizaje, alumnado, trayectoria escolar, infraestructura y equipamiento, investigación, vinculación y educación continua, y administración académica y financiamiento de la unidad—. En cada apartado se describen las observaciones del comité de pares que realizó la evaluación externa del programa de licenciatura, así como sus fortalezas y debilidades. En el informe de 2005 las 47 recomendaciones correspondientes a todos los criterios se incluyen en el apartado final y en el de 2010, las 51 recomendaciones se distribuyen en cada criterio.

Informes de autoevaluación

Los informes de autoevaluación —tanto de la modalidad abierta, como de la modalidad a distancia— fueron realizados por la división del sistema abierto y a distancia de la entidad, a partir de una guía de autoevaluación que elaboró la instancia responsable de la evaluación educativa de la IESP, en el año 2012. Contienen las respuestas a 96 preguntas abiertas que tienen como propósito propiciar una reflexión crítica sobre diversos aspectos del programa: objetivos, normatividad, procesos de planeación y evaluación, plan y programas de estudios, materiales educativos, servicios de apoyo, plataforma y asistencia técnica, proceso de enseñanza-aprendizaje, población escolar, planta académica, vinculación, gestión académico-administrativa, sedes, infraestructura y recursos financieros.

Informes de resultados de la encuesta a asesores y alumnos de las modalidades abierta y a distancia

Se utilizó el informe de resultados de la encuesta a los tutores y los alumnos del programa en la modalidad abierta, y el de la encuesta a los asesores y los alumnos del programa en la modalidad a distancia; ambos elaborados por la dependencia encargada de la evaluación educativa de la IESP.

Ambos informes están conformados por tres secciones: Introducción, Método, con cuatro apartados —participantes, instrumentos, recolección de la información y análisis de la información—, y Resultados. En la introducción se presenta el contexto que originó la realización de la encuesta y el propósito del informe. En la sección de método se describe

la población objetivo, el índice de respuesta a la encuesta, los cuestionarios, el proceso de aplicación de la encuesta y el análisis de datos.

El cuestionario mediante el cual se recabó la opinión de los asesores sobre diversos aspectos del programa evaluado comprende 31 reactivos y el cuestionario destinado a los alumnos consta de 26. Ambos cuestionarios están organizados en diez secciones: datos generales, plan y programas de estudio, formación (en el caso del cuestionario de los alumnos se preguntó sobre el curso propedéutico), enseñanza, interacción, materiales de apoyo, problemática, mejoras del programa, infraestructura tecnológica disponible en la sede y apoyos institucionales.

En cada cuestionario se registraron los datos generales de los participantes: edad, sexo, estado donde se ubica la sede, modalidad, nombre de la facultad o escuela donde se imparte el programa de licenciatura, carrera en donde se enseña en el caso de los asesores y en donde se cursa en el caso de los estudiantes. A los asesores se les preguntó, además, sobre su antigüedad en la institución, nivel máximo de estudios, tipo de nombramiento, tiempo de dedicación en la división y modalidad en la que enseña.

Por último, en la sección de resultados, se muestran estadísticas descriptivas, que básicamente consisten en los porcentajes de respuesta a las diferentes opciones de cada uno de los reactivos que comprende el cuestionario.

Estudio de trayectorias escolares

El estudio de trayectorias escolares consiste en el análisis del avance escolar de los estudiantes, por generación, el cual se mide mediante el porcentaje de créditos acumulados en los tiempos curricular y reglamentario⁴.

El avance escolar de los estudiantes se calcula dividiendo el número de créditos acumulados por el alumno entre el número de créditos totales del plan de estudios, multiplicado por cien, como se indica a continuación:

$$\frac{\text{Número de créditos acumulados por el alumno}}{\text{Número de créditos del plan de estudios}} (100) = \% \text{ de avance de créditos}$$

El porcentaje de avance de créditos se clasifica en seis intervalos, a los que se les denomina: abandono, rezago extremo, rezago alto, rezago intermedio, rezago recuperable y egreso, como se muestra en la Tabla 2.

⁴ El tiempo curricular (TC), es el tiempo que dura el plan de estudios y el tiempo reglamentario (TR), corresponde al 100% de tiempo adicional al TC. El Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia otorga dos veces la duración señalada en el plan de estudios como límite de tiempo para estar inscrito en el SUAyED, con todos los beneficios de los servicios educativos y extracurriculares. Disponible en: http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=13

Tabla 2. Tipos de avance escolar	
Porcentaje de avance de créditos	Tipo de avance
0%	Abandono
1% — 25%	Rezago Extremo
26% — 50%	Rezago Alto
51% — 75%	Rezago Intermedio
75% — 99%	Rezago Recuperable
100%	Egreso

El estudio de trayectorias escolares de las generaciones 1986 a 2009-1, de la modalidad abierta, que se empleó en la presente evaluación diagnóstica, contiene datos acerca del tipo de ingreso a la institución y del número y porcentaje de alumnos que se encuentran en cada uno de los seis intervalos de créditos acumulados, al término de los tiempos curricular y reglamentario.

4.3. Recolección de información

La información que se encuentra en los informes de acreditación y autoevaluación, en los resultados de la encuesta a asesores y alumnos y en el estudio de trayectorias escolares, se consultó en las instalaciones de la dependencia encargada de la evaluación educativa de la IESP.

El SUAyED recolectó la información de los cuestionarios para asesores y alumnos del programa, en ambas modalidades. Se difundió la encuesta entre los participantes mediante 200 carteles y 14 mil volantes —distribuidos en las sedes de todos los programas del SUAyED—, *banners* en las páginas institucionales de las facultades y escuelas, 25 mil correos electrónicos de asesores y alumnos y mediante las redes sociales *Facebook* y *Twitter*. La encuesta se aplicó en línea del 1 de septiembre de 2012 al 21 de octubre del mismo año.

4.4. Análisis de la información

Con el fin de contestar las preguntas de evaluación (ver Tabla 1 en el Anexo A: Diseño de la evaluación) se analizó el contenido de las fuentes de información descritas. El análisis realizado fue documental e incluyó información cuantitativa y cualitativa. Cuando se utilizó información de más de una fuente, se examinaron las semejanzas y diferencias entre los datos y se trianguló la información. Se analizaron por separado la modalidad abierta y la modalidad a distancia.

5. Resultados

En esta sección se presentan los resultados de la evaluación diagnóstica del programa de licenciatura que se imparte en las modalidades abierta y a distancia; dichos resultados se basaron en los datos cuantitativos y cualitativos de los informes de acreditación de 2005⁵ y 2010⁶; de autoevaluación de 2013, del estudio de trayectorias escolares de las generaciones 1986 a 2009-1 de la modalidad abierta, y de la encuesta a asesores y estudiantes de 2013.

Se divide en dos apartados, destinados respectivamente a las dos modalidades. El apartado de la modalidad abierta comprende 14 subsecciones y el apartado de la modalidad a distancia 15⁷ —que corresponden a los criterios considerados en el diseño de evaluación—, donde se contestan las preguntas formuladas para evaluar cada criterio.

Dado que las modalidades abierta y a distancia operan a través de la misma instancia, algunos de los resultados son cuantitativa y cualitativamente similares.

5.1. Modalidad abierta

Objetivos del programa

En los documentos analizados, no existe información disponible acerca de los objetivos del programa en la modalidad abierta, ni sobre su grado de cumplimiento y vigencia. En el informe de autoevaluación, en el rubro referente a los objetivos, se incluyeron los de otro programa de licenciatura que también se imparte en la dependencia. Por lo tanto, en ningún documento utilizado en esta evaluación diagnóstica, ni en otro disponible en línea para los alumnos, asesores o personas interesadas se encuentra información sobre los objetivos del programa evaluado, por lo que no es posible realizar valoraciones al respecto.

Planeación

De acuerdo con la autoevaluación, el plan de trabajo anual de la división se elabora a partir del Plan de Desarrollo Institucional (PDI 2012-2016); por lo que las líneas de acción, las metas y los objetivos determinados en el plan de trabajo de la división son —en su mayoría— congruentes con el PDI 2012-2016. Las líneas de acción impulsan la consolidación y desarrollo de la modalidad, el fortalecimiento de la planta académica, el incremento de los índices de egreso y titulación, el fortalecimiento del proceso académico-administrativo y la vinculación con otras áreas de la entidad e instancias externas a ella y a la propia IESP. Estas líneas de acción son congruentes con el objetivo general y los objetivos específicos del PDI 2012-2016 de la facultad, en lo que se refiere a la consolidación de la modalidad abierta.

⁵ El informe de acreditación 2005 consideró en conjunto las modalidades presencial, abierta y a distancia.

⁶ El informe de acreditación 2010 considera al programa de manera específica y exclusiva en la modalidad abierta.

⁷ La diferencia en el número de criterios de evaluación de cada modalidad radica en el criterio de *asistencia técnica*, que solo aplica en la modalidad a distancia.

Sin embargo, en la planeación anual de la división se han dejado de lado algunos de los objetivos específicos del PDI 2012-2016, como la convergencia con la modalidad a distancia, la actualización en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la actualización de los procesos de enseñanza-aprendizaje para adaptarlos a la modalidad abierta y la actualización de los materiales.

Para realizar su planeación, la división realiza reuniones semestrales con alumnos y asesores de la modalidad abierta con la finalidad de conocer sus opiniones y recomendaciones sobre las dimensiones académica y administrativa del programa. Con ayuda de la dependencia institucional encargada de la evaluación educativa, se han diseñado instrumentos que permiten identificar fortalezas, debilidades y necesidades del programa de licenciatura, para su mejora a corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo con el informe de acreditación del sistema abierto de 2010, la entidad implementa —cada cuatro años— un sistema de planeación que toma en cuenta todas las áreas, coordinaciones y divisiones de la facultad; a través de las opiniones, puntos de vista, propuestas y preocupaciones manifestadas en reuniones con académicos, funcionarios y autoridades de los programas de licenciatura, en sus diferentes modalidades, incluida la modalidad abierta. Mediante este sistema se genera el Plan de Desarrollo de la entidad.

Si bien, el sistema de planeación de la entidad detecta las necesidades y propone líneas de acción para la mejora de la modalidad abierta, existen algunas líneas de acción del PDI 2012-2016, sobre la actualización del programa, que no se abordan en el plan de trabajo de la división.

Normativa

La modalidad abierta se rige por los estatutos y reglamentos de la Legislación Universitaria, entre los que se encuentran la Ley Orgánica de la IESP, su Estatuto General, el estatuto del sistema abierto y a distancia, y los reglamentos que derivan de éstos. Sin embargo, en el informe de autoevaluación se mencionan dos elementos que no están normados. El primero es la definición de las funciones de tutoría que realiza el personal académico de la modalidad abierta. El segundo se refiere a la ausencia de sanciones respecto al plagio en las actividades académicas.

La información de la autoevaluación no coincide con el informe de acreditación de la modalidad abierta de 2010, en donde se destaca que la división desarrolló el Manual de Organización y Lineamientos para el Desempeño de los Tutores del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. No obstante, no se menciona si dicho documento es congruente con el Sistema Institucional de Tutorías⁸ de la IESP, ni existen evidencias que permitan verificar que se ha implementado.

⁸ <http://www.tutoria.unam.mx/portal/html/lineamientos.html>

Recursos financieros

En el ciclo 2012-2013 la entidad atendió a más de 3,000 alumnos en el SUAyED, de los cuales 359 pertenecen a la modalidad abierta del programa de licenciatura evaluado. A través de su informe de autoevaluación, la DSUAED declara que los recursos financieros son insuficientes para afrontar el incremento de la matrícula en los últimos ciclos escolares y que, ni el presupuesto que se asigna para personal de apoyo, ni el nivel salarial de los funcionarios y académicos en esta modalidad, son equivalentes a los de la modalidad presencial. En el mismo sentido, la acreditación del SUA en 2010 señala que los recursos financieros son insuficientes para cubrir adecuadamente las necesidades de la división, por lo que las modalidades educativas que opera la DSUAED no se atienden adecuadamente.

En la autoevaluación, la división señala la falta de personal técnico, académico y administrativo, ya que dadas las características de los estudiantes del sistema abierto, estos requieren atención inmediata y oportuna, situación que se dificulta con el personal actual. La DSUAED también declara que se necesitan mayores recursos financieros, para atender necesidades como la implementación de diversos cursos para fomentar las habilidades de estudio independiente de los alumnos, el desarrollo de materiales didácticos innovadores, y la adquisición de programas de cómputo para el manejo estadístico de datos.

Plan de estudios

El programa de licenciatura cumple puntualmente con el Artículo 15, del Capítulo III del Reglamento General para la Presentación, Aprobación y Modificación de Planes de Estudio de la IESP⁹. Cada seis años se lleva a cabo la revisión del plan de estudios, que tiene por objetivos diagnosticar y modificar o adecuar su estructura, los contenidos de los programas de asignatura, los métodos didácticos y las competencias profesionales. El proceso se realiza mediante convocatoria del Consejo Técnico de la Facultad, con el fin de que la comunidad académica participe tanto en el ejercicio de consulta, como en la formulación de propuestas de actualización. Posteriormente se realiza la valoración de las propuestas mediante trabajo colegiado y se articula la propuesta final, con todos los elementos requeridos por el Reglamento General para la Presentación, Aprobación y Modificación de Planes de Estudio. La propuesta final se somete a la convalidación de otras facultades que imparten la misma licenciatura y a la aceptación del Consejo Técnico y el Consejo Académico del Área de las Ciencias Sociales para su aprobación definitiva.

En el plan de estudios 2008 se incluyó mayor flexibilidad, a través del incremento en la oferta de asignaturas optativas, la redefinición de las opciones de titulación —agregando la modalidad de *ensayo*—, la recuperación del énfasis en las materias del área metodológica, y la reducción de un semestre en la duración del plan, respecto al plan de estudios 2005. Actualmente el Consejo Técnico de la entidad está revisando el plan de estudios 2008.

⁹ Realizar un diagnóstico de los planes y programas de estudio de su competencia, con la finalidad de identificar aquellos que requieran modificarse parcial o totalmente. Disponible en: http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=2

El principal problema que la DSUAED identifica en la autoevaluación —respecto al plan de estudios— es que se diseñó para la modalidad escolarizada y no está adaptado adecuadamente a la modalidad abierta. En el mismo documento, los docentes advierten que no existe congruencia ni articulación entre las asignaturas de Historia de México Moderno e Historia de México Contemporáneo, ni entre los Talleres de Investigación Sociológica y los seminarios de titulación.

De acuerdo con la opinión de los tutores de la modalidad abierta, sobre el grado de adecuación de diversas características del plan de estudios, se perciben como adecuados o muy adecuados los objetivos del programa (79.1%), la duración (79.1%), los contenidos (72.9%) y la pertinencia del plan de estudios (70.8%). Solo el 16.7% considera inadecuada o muy inadecuada la metodología de enseñanza-aprendizaje. Por su parte, los alumnos encuestados consideran que son adecuados o muy adecuados la relación entre las asignaturas (93%), la duración (93%), los objetivos (88.4%), los contenidos (88.4%), la actualización (79.1%), la seriación (79.1%), el perfil de ingreso (74.4%), la pertinencia (74.4%), los requisitos de ingreso (72.1%) y la metodología de enseñanza-aprendizaje (72.1%). Solamente 18.6% indicó que la oferta de asignaturas optativas es inadecuada o muy inadecuada.

Si bien, el trabajo de actualización del plan de estudios es sistemático y de acuerdo con la normativa vigente, y sus características son —en su mayoría— bien valoradas por los tutores y los alumnos, el principal problema del plan de estudios es que no está adaptado adecuadamente a la modalidad abierta.

Sedes

La modalidad abierta opera en dos sedes, una sede principal ubicada en Ciudad Universitaria, Ciudad de México y otra en el campus de Tlalnepantla, Estado de México; sin embargo, en el informe de autoevaluación se señala que la modalidad opera en las sedes de Tlaxcala y de Oaxaca. Esta confusión puede deberse a que en estas últimas se imparte otro programa de licenciatura de la misma facultad, por consiguiente, el informe de autoevaluación carece de datos útiles para realizar la valoración de los servicios que ofrecen las sedes.

Infraestructura

En el informe de acreditación de la modalidad abierta en 2010 se subraya la importancia que tiene la infraestructura de la sede en el campus principal y sus ventajas. Se destaca la puesta en operación de un nuevo edificio con diversas áreas académicas y administrativas, la conexión a la Red Inalámbrica Universitaria (RIU), diversos auditorios utilizados en actividades académicas y culturales, la red de bibliotecas administrada por la Dirección General de Bibliotecas (DGB) y el Centro de Investigación e Información Digital (CIID) que opera la entidad. No obstante, de acuerdo con el informe de autoevaluación, se reconocen insuficiencias en el equipamiento y en el espacio físico con el que cuenta la DSUAED, por ejemplo, se destaca la carencia de cubículos de tutoría para atender a los estudiantes.

En el informe de autoevaluación se hace referencia exclusivamente a la plataforma tecnológica de la modalidad a distancia, pero no se realiza una valoración de las características de infraestructura de la modalidad abierta. En el mismo sentido, la encuesta aplicada a asesores y alumnos no consideró incluir preguntas sobre la infraestructura disponible en la sedes, por lo que no se dispone de información útil para la evaluación diagnóstica.

A partir de la información disponible, se infiere que la infraestructura que sostiene exclusivamente la operación del programa en la modalidad abierta es insuficiente, además, se desconocen las condiciones de la infraestructura en la sede de Tlalnepantla. No obstante, la infraestructura compartida con la modalidad presencial es una fortaleza, puesto que los alumnos se ven beneficiados en sus tutorías sabatinas en las instalaciones de la facultad.

Materiales educativos

De acuerdo con la acreditación de 2010, los alumnos y tutores del programa en la modalidad abierta tienen a su disposición guías, programas y antologías, para que el estudiante pueda desarrollar su aprendizaje de manera independiente; sin embargo, en el mismo documento se señala que el material que actualmente se utiliza es resultado del trabajo individual de cada docente, más que de una labor colegiada, y que las guías de estudio están desactualizadas. Los docentes realizan modificaciones en las guías y el material didáctico de acuerdo a su criterio pedagógico, no obstante, esto provoca inconsistencias entre el programa oficial de estudios y los contenidos abordados por cada tutor durante el semestre.

En la autoevaluación se encuentra que la división desconoce la cantidad, diversidad y características de los materiales didácticos utilizados por los profesores. A partir de 2004 se dejaron de producir materiales exclusivos para la modalidad abierta y se comenzaron a desarrollar materiales enfocados principalmente a la modalidad a distancia, por lo que los recursos y esfuerzos se aplicaron en la producción de material en línea.

De acuerdo con la opinión de los tutores de la modalidad abierta, sobre el grado de adecuación de diversos materiales educativos, se perciben como adecuados o muy adecuados las lecturas básicas del curso (77.1%), las guías de estudio (72.9%) y el acervo bibliográfico (70.8%). Los tutores consideraron como inadecuados o muy inadecuados el acceso a las bibliotecas digitales (22.9%) y las antologías (16.7%). Por su parte los alumnos encuestados valoraron como adecuados o muy adecuados las lecturas básicas del curso (90.7%) y las lecturas complementarias (88.4%). De acuerdo con la encuesta, los alumnos perciben como inadecuados o muy inadecuados la disponibilidad de materiales electrónicos (25.6%), los apuntes (21%), las guías de estudio (18.6%), el acceso a las bibliotecas digitales (18.7%) y la disponibilidad de materiales impresos (16.3%).

La actualización de los materiales de estudio —como ya se ha mencionado— se realiza a juicio de cada docente, conforme a sus necesidades pedagógicas. Así pues, no

se encuentran evidencias documentales de la implementación de un proceso regular y sistemático de actualización de materiales educativos; tampoco se dispone de información confiable respecto a qué materiales o cuáles de sus características son susceptibles de mejora, ni se cuenta con un diagnóstico de necesidades que permita determinar qué nuevos materiales deben desarrollarse. Dada la carencia de información, no es posible conocer la utilidad ni el impacto de los materiales educativos utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Población escolar

La modalidad abierta de este programa de licenciatura opera desde 1986. Hasta el semestre 2009-1 se han atendido un total de 1,102 estudiantes con un promedio de 34 alumnos por generación, de los cuales 62% ingresaron por concurso de selección, 17% por pase reglamentado, 11% por cambio de carrera, 4% por segunda carrera, 4% por carrera simultánea, 1% por cambio interno de carrera (entre las carreras que se ofrecen en la entidad), 1% por medio de la Preparatoria Popular¹⁰ y 1% por otras causas. A partir de esta información puede observarse que el concurso de selección es la fuente principal de alumnos del programa en la modalidad abierta.

Con base en el estudio de las trayectorias escolares, se observa que en las generaciones 1986 a 2009-1, en promedio, al término del tiempo curricular (TC)¹¹ 25% de los alumnos abandonó sus estudios, 34% se encuentran en rezago extremo, 14% en rezago alto, 10% en el intermedio y 11% en rezago recuperable. En promedio, 5% de alumnos egresan en tiempo curricular¹².

En tiempo reglamentario, 24 de cada 100 alumnos en promedio abandonan sus estudios. Los estudiantes clasificados en rezago extremo, alto e intermedio suman 51%, mientras que el porcentaje de estudiantes en rezago recuperable es de 8%. El egreso en tiempo reglamentario es de 17% en promedio, lo que representa un incremento del 12% respecto al tiempo curricular; esto significa que 65 estudiantes emplearon el tiempo reglamentario para concluir el 100% de créditos¹³.

Al comparar los porcentajes de créditos acumulados por los alumnos de la modalidad abierta en tiempo curricular y tiempo reglamentario, se identifican diferencias importantes. En primer lugar, se presenta una disminución de un punto porcentual en tiempo reglamentario respecto al curricular en el intervalo de abandono, es decir, 1 de cada 100 estudiantes tuvo que emplear más semestres de los que dura el plan de

¹⁰ El ingreso a través de la Preparatoria Popular se implementó hasta 1997. A partir de 1998 esta modalidad desaparece como causa de ingreso; los alumnos egresados de estos planteles dejan de tener acceso directo a la IESP y entran por concurso de selección. El porcentaje total de ingreso de las preparatorias populares se calculó de las generaciones 1986 a 1997.

¹¹ Tiempo curricular (TC) es el tiempo que dura el plan de estudios y tiempo reglamentario (TR) es aquel que corresponde al 100% de tiempo adicional al TC. El Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia otorga dos veces la duración señalada en el plan de estudios como límite de tiempo para estar inscrito en el SUAYED, con todos los beneficios de los servicios educativos y extracurriculares. Disponible en: http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=13

¹² La IESP clasifica a sus alumnos en intervalos de acuerdo a su porcentaje de avance de créditos como se ha descrito en la Tabla 2 del numeral 4.2 de éste informe.

¹³ El análisis en TR considera las generaciones de 1986 a 2009-1 ya que a partir de la generación 2009-2 aún no se cumple con el tiempo reglamentario.

estudios para obtener tan solo 25% de créditos acumulados o menos. En tiempo curricular, el porcentaje de alumnos en los diferentes intervalos de rezago suma 69% y en tiempo reglamentario suma 59%, lo que representa una disminución de 10 puntos porcentuales; esta diferencia muestra que al emplear el TR, los estudiantes logran acumular un mayor porcentaje de créditos del plan.

Es importante destacar el incremento de 12 puntos porcentuales —entre el TC y el TR— en el número de alumnos que egresan de la licenciatura; este crecimiento implica una mejora en el indicador. Sin embargo, el análisis de los datos muestra que al finalizar el tiempo reglamentario, 83 de cada 100 alumnos que ingresaron al programa en la modalidad abierta no consiguieron egresar del programa en el límite de tiempo que otorga el Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, por lo que al rebasar dicho límite, los estudiantes perdieron los beneficios de los servicios educativos y extracurriculares que otorga la IESP.

De acuerdo con el informe de autoevaluación, el porcentaje promedio de alumnos regulares —de las generaciones 1986 a 2004-1— de la modalidad abierta es de solo 7%, con un rango que va de 0% al 13%. Estos porcentajes indican que alrededor del 90% de los estudiantes han reprobado al menos una asignatura del plan de estudios. Estos datos son similares a los hallados en el informe de acreditación del SUA en 2010, donde se encontró que de 2005 a 2010, 65% de las asignaturas tuvo problemas de reprobación.

Históricamente solo se disponía de dos opciones de titulación: tesis y tesina. En 2003, un conjunto de reformas a la legislación universitaria permitió la incorporación de tres modalidades más a las opciones de titulación del programa en la modalidad abierta: ensayo, informe de servicio social e informe de prácticas profesionales. De acuerdo con la autoevaluación, la principal modalidad mediante la cual se titulan los alumnos del programa abierto es la tesina. No obstante que la DSUAED ofrece este último dato, ni en los informes de acreditación, ni en el de autoevaluación se cuenta con información puntual respecto al número y porcentaje de alumnos que se han titulado en cada generación, por lo que no pueden realizarse valoraciones al respecto.

Los principales problemas que los alumnos encuentran en su proceso de titulación son la falta de tiempo para realizar el trabajo de titulación, la poca atención por parte del asesor que revisa el trabajo, los problemas al realizar los trámites administrativos, el desconocimiento de las modalidades de titulación y la falta de un sistema de administración escolar en línea que permita realizar trámites a distancia.

A partir de los datos sobre la población escolar de la modalidad abierta, se puede afirmar que existen problemas de suma importancia. El primero de ellos consiste en los altos niveles de abandono y de rezago escolar, ya que más del 80% de los alumnos tiene problemas para concluir sus estudios, aún con el doble de tiempo de lo que establece el plan de estudios; consecuentemente, el índice de egreso es muy bajo, tanto en tiempo curricular como en tiempo reglamentario. El segundo problema radica en la alta reprobación de las asignaturas, lo que causa los altos niveles de rezago escolar.

Planta académica

En el ciclo 2012-2013, 57 docentes atendieron la modalidad abierta del programa. Sus principales funciones son la tutoría y las funciones administrativas según el nombramiento de cada docente en la facultad.

El informe de acreditación de 2010 señala que la entidad sede del programa proporciona diversos servicios a los docentes para el adecuado desarrollo de sus funciones y actividades, entre los que se encuentran los servicios escolares, el Centro de Investigación e Información Digital (CIID), los servicios bibliotecarios, el equipo de cómputo, la Red Inalámbrica Universitaria (RIU), un aula para docentes y las oficinas de la división.

De acuerdo con el informe de autoevaluación, para fortalecer sus actividades, los tutores reciben distintos tipos de apoyos por parte de la IESP. Entre los apoyos económicos se encuentran el Programa de Primas de Desempeño al Personal de Tiempo Completo (PRIDE), el Programa de Estímulos a la Productividad y Rendimiento del Personal Académico de Asignatura (PEPASIG), el Programa de Apoyo a la incorporación de Personal Académico de Tiempo Completo (PAIPA), el Programa de Estímulos a la Iniciación a la Investigación (PEII), el Programa de Estímulos de Fomento a la Docencia (FOMDOC), el Programa de Distinción al Profesor de Asignatura (DIPASI) y el Programa de Reconocimiento Catedrático UNAM.

En el mismo documento se destaca que los docentes cuentan con apoyos académicos que les permiten obtener formación y actualización disciplinaria y pedagógica, como el Programa de Actualización y Superación Docente (PASD) y el Programa de Apoyo para la Superación del Personal Académico (PASPA) que permite a los docentes realizar estudios de posgrado. También cuentan con diversos talleres de formación y actualización, que atienden diversos temas como la planeación didáctica y el diseño y elaboración de material didáctico textual, entre otros.

Tanto el informe de acreditación de 2010 como el de autoevaluación coinciden en señalar que los principales problemas en los servicios de apoyo a los asesores son la poca disponibilidad y los horarios restringidos en los espacios para el trabajo académico y administrativo, los sábados. También mencionan que la planta académica no tiene clara su función de tutoría. En la modalidad abierta, los objetivos de las asignaturas deben completarse en 10 sesiones sabatinas, lo que implica que el tutor debe emplear dinámicas pedagógicas pertinentes, efectivas e innovadoras para lograr los objetivos educativos de los cursos en esta modalidad, sin embargo, el principal obstáculo que enfrentan los tutores es comprender que la tutoría es una práctica pedagógica distinta a la cátedra tradicional.

De acuerdo con la encuesta aplicada a los tutores, las actividades que realizan siempre o casi siempre son la evaluación del desempeño del alumno (100%), el estudio de los temas de la asignatura (97.9%), la presencia en las sesiones de tutoría (93.8%), el inicio puntual de la tutoría (93.8%), el abordaje de temas actuales de la disciplina (95.8%),

la enseñanza de acuerdo a las características del sistema (95.8%) y la promoción de la participación de los alumnos (95.8%). Solamente el 22.9% de los asesores opina que casi nunca orienta a los alumnos en problemas del tipo personal.

De acuerdo con la opinión de los estudiantes, el docente siempre o casi siempre está presente en las sesiones de tutoría (93%), domina el tema de la asignatura (88.4%), se centra en los temas de estudio de la asignatura, coordina discusiones en grupo, inicia puntualmente la asesoría, aborda temas actuales de la disciplina, enseña de acuerdo a las características del sistema y promueve la participación de los alumnos (las seis últimas con 83.7% de las opiniones, cada una). Los estudiantes también opinan que los tutores nunca o casi nunca orientan a los alumnos en problemas de tipo personal (39.6%), no disponen de tiempo extra para atender a los alumnos (23.3%), ni propician el trabajo en equipo (21%).

A partir de esta información, se observa que tanto los tutores como los alumnos están satisfechos con la mayoría de las actividades que realiza la planta académica y con la frecuencia con la que se llevan a cabo; no obstante, existen áreas que necesitan mayor atención como la relación con los alumnos, el fomento al trabajo en equipo y el reforzamiento del aprendizaje. Los docentes de la modalidad abierta reciben suficientes apoyos —tanto económicos como de formación disciplinar y pedagógica— para llevar a cabo de manera adecuada sus funciones de tutoría.

Proceso de enseñanza-aprendizaje

Dado que los objetivos del programa en la modalidad abierta no están disponibles, resulta difícil realizar una valoración respecto a la coherencia de las prácticas pedagógicas con los objetivos indicados. Sin embargo, a partir de los informes de acreditación de 2010 y de autoevaluación, se pueden describir las características de las prácticas pedagógicas utilizadas en esta modalidad. De acuerdo con estos documentos, las principales características del modelo de educación abierta del programa son la tutoría, el estudio independiente, el aprendizaje significativo y los materiales didácticos.

La tutoría es el espacio donde los integrantes del proceso de enseñanza-aprendizaje interactúan para resolver dudas y trabajar colaborativamente. En este espacio los tutores orientan a los estudiantes sobre los contenidos temáticos de las asignaturas, retroalimentan, y evalúan el aprendizaje de los alumnos. La función de tutoría es imprescindible, dado que es el tutor quien planea las sesiones y proporciona los materiales pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de cada asignatura; además, coordina las discusiones y la participación de los estudiantes dentro del grupo de aprendizaje.

Como ya se ha mencionado en este mismo apartado, la división planea diez sesiones quincenales para cada asignatura, las sesiones se llevan a cabo los sábados y tienen una duración de noventa minutos. Entre cada sesión los alumnos realizan el estudio independiente, de tal manera que la sesión de tutoría se enfoca en la resolución

de dudas y socialización e intercambio de aprendizajes entre los alumnos, bajo la guía del tutor.

Los tutores solicitan a los estudiantes diversas actividades de aprendizaje, como ensayos, controles de lectura, cuadros sinópticos, mapas mentales, diagramas conceptuales, planteamiento y resolución de problemas, así como la elaboración y estudio de casos. En los últimos años, la DSUAED ha solicitado a los asesores la diversificación de las actividades pedagógicas de aprendizaje, que puedan contribuir al cumplimiento de los objetivos de cada asignatura; sin embargo, la división no cuenta con un registro sistemático de las diversas actividades que utilizan los tutores en su práctica pedagógica, por lo que la información respecto a dichas actividades permanece desconocida.

Un cambio reciente e importante en el abordaje del proceso de enseñanza-aprendizaje es la incorporación de evaluaciones diagnósticas de los alumnos al iniciar el semestre, con la finalidad de conocer sus necesidades específicas de aprendizaje. También se ha destacado la función formativa de la evaluación del aprendizaje, como un medio para tomar decisiones didácticas, abordar de mejor manera los contenidos temáticos y cumplir con los objetivos de las asignaturas. De acuerdo con la autoevaluación, esto se logra mediante la creación de instrumentos de evaluación del aprendizaje, no obstante, no existen evidencias de la implementación de un proceso sistemático y riguroso para asegurar el adecuado desarrollo de dichos instrumentos de medición; tampoco se menciona la utilización de instrumentos de evaluación alternos — más acordes con la modalidad— como rúbricas o portafolios de evidencias.

A partir de la información recabada en la acreditación del programa en la modalidad abierta de 2010 y en la autoevaluación, se pueden observar dos aspectos que requieren de mejora inmediata. Uno de ellos es la escasa retroalimentación al alumno respecto a su desempeño, y el otro, la falta de interacción entre alumnos y tutores. Los documentos coinciden en destacar que los docentes deben mejorar sus habilidades didácticas; de manera específica, deben incrementar y diversificar las actividades para reforzar el aprendizaje de los alumnos, así como mejorar su grado de cumplimiento al iniciar puntualmente las tutorías.

Los documentos consultados también coinciden en que los principales problemas que enfrentan los alumnos, en su proceso de aprendizaje, son la falta de tiempo debido a situaciones personales como el trabajo o la familia, la falta de disciplina personal, la carencia de estrategias para realizar el estudio independiente y los problemas de comprensión de lectura. También se reconocen como obstáculos del proceso la falta de materiales actualizados, la poca vinculación entre teoría y práctica, la falta de experiencia laboral de los docentes, los servicios de apoyo limitados en los días que asisten a la tutoría, la falta de actividades extracurriculares y la impartición de cátedra tradicional en lugar de una verdadera tutoría con base en el modelo de educación abierta.

De acuerdo con la autoevaluación, la DSUAED ha implementado acciones para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad, como cursos de comprensión lectora, conferencias y seminarios disciplinares y asesorías presenciales

sobre los temas de las asignaturas con altos índices de reprobación, sin embargo, no se dispone de información confiable que permita conocer si estas acciones son útiles para mejorar el aprendizaje de los alumnos, debido a la carencia de un proceso sistemático de evaluación de dichas acciones.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en esta modalidad abarca la mayoría de las características propias de un sistema de educación abierta, como la independencia del alumno en el estudio o la función tutorial del docente; no obstante, hace falta que la modalidad considere en sus procesos otra característica fundamental, distintiva y definitoria de la educación abierta, descrita en el segundo apartado de este informe: la flexibilidad.

Si bien la implementación del modelo de educación abierta en la entidad tiene un buen grado de aceptación entre la comunidad académica, no se ha logrado una comprensión cabal de los supuestos pedagógicos que sostienen dicho modelo y aún persisten ciertas prácticas de la educación presencial tradicional; un ejemplo de ello es la evaluación del aprendizaje de los alumnos, que a la fecha, sigue utilizando de manera preponderante los exámenes de conocimientos. Por otra parte, puede inferirse que los mayores obstáculos para el proceso de aprendizaje de los alumnos son la falta de estrategias de estudio independiente y la poca habilidad en la organización del tiempo que dedican al estudio; sin embargo, la entidad no realiza acciones sistemáticas para solventar dichas deficiencias y además, desconoce el impacto que tienen las acciones aisladas que se realizan para mejorar el proceso didáctico.

Gestión académico-administrativa

El informe de acreditación del programa —de la modalidad abierta— de 2010 señala que existen fortalezas en los procesos de gestión administrativa, como la automatización de los informes del personal académico a través del Sistema de Informes Único del Personal Académico y el registro de calificaciones en el Sistema Integral de Administración Escolar (SIAE); también se menciona que los procesos administrativos de la entidad cuentan con la acreditación de procesos bajo la norma ISO 9001-2000.

Tanto el informe de acreditación de la modalidad como el de autoevaluación coinciden en señalar que los principales problemas, respecto a la gestión académico-administrativa, están relacionados con la falta de personal de servicios escolares y con los horarios restringidos para efectuar los tramites del proceso de titulación.

La oficina de servicios escolares que realiza la administración escolar de todos los alumnos del SUAyED está a cargo de un solo funcionario. Esta oficina tramita inscripciones, reinscripciones, exámenes ordinarios y exámenes extraordinarios de los alumnos de las modalidades abierta y a distancia, por lo que la carga de trabajo hace que los procesos administrativos sean lentos. Una de las funciones de las sedes es la descentralización de los procesos administrativos, sin embargo, la sede no proporciona dichos servicios, por lo que los alumnos se ven obligados a asistir a la sede principal en

Ciudad Universitaria, lo que da lugar a mayor carga de trabajo a la oficina de servicios escolares de la facultad.

Respecto al proceso de titulación se han identificado problemas en el trámite de la revisión de estudios, en el pago de derechos de examen profesional, y en la solicitud y asignación de la fecha de examen profesional; todos ellos comparten el mismo obstáculo: no se toman en cuenta los días ni los horarios en los que los alumnos de la modalidad abierta pueden asistir personalmente a realizar dichos trámites, además, estos servicios no dependen de la DSUAED, sino de instancias como la DGAE y la facultad sede del programa.

En la encuesta aplicada a tutores y alumnos de la modalidad abierta se encontró que 35.5% de los tutores opina que es necesario o muy necesario mejorar la gestión académico-administrativa del programa. Los alumnos, por su parte, no juzgan necesario mejorar este rubro (60%).

A partir de esta información, se puede afirmar que los problemas señalados en los informes de acreditación y autoevaluación —con respecto a la gestión-académico administrativa— no afectan la buena percepción de los alumnos y tutores sobre la operación del programa abierto.

Servicios de apoyo

En el informe de autoevaluación se reporta que los alumnos de la modalidad abierta se benefician principalmente del Programa Nacional de Becas a Estudios Superiores (PRONABES). A pesar de que existen otros programas que también ofrecen becas, como el Programa de Fortalecimiento de los Estudios de Licenciatura (PFEL), el Programa de Becas para Exalumnos de Alto Rendimiento Académico que coordina el Programa de Vinculación con Exalumnos (PVE), las becas de movilidad estudiantil y las becas para alumnos participantes en programas de investigación; los estudiantes no las aprovechan, ya que solo 3% de la población estudiantil de las modalidades abierta y a distancia recibe una beca. También se informa que la modalidad abierta no cuenta con programas de mejora del aprovechamiento escolar, ni con asesorías para los alumnos con altos índices de rezago y reprobación.

Según el informe de autoevaluación, los principales servicios de apoyo disponibles para los estudiantes de esta modalidad son los que proporciona la Dirección General de Bibliotecas (DGB), que ofrece la red de bibliotecas y hemerotecas de la IESP y la Biblioteca Digital (BiDi) con su extenso catálogo de recursos electrónicos. Sin embargo, a excepción de la BiDi, la red no ofrece servicio los sábados —día que tienen disponible los alumnos de la modalidad abierta—, ni durante el periodo intersemestral de la modalidad presencial, cuando se lleva a cabo la catalogación y mantenimiento de los acervos.

De acuerdo con la opinión de los tutores de la modalidad abierta, acerca del grado de adecuación de los servicios de apoyo disponibles, se perciben como adecuados o muy adecuados la asesoría académica (85.5%) y los avisos en el portal de la DSUAED (87.5%). Entre el 22.9% y el 35.4% de los tutores encuestados desconocen servicios

como los cursos en línea para el desarrollo de habilidades de aprendizaje independiente, redacción y administración del tiempo; los apoyos para aprender un idioma extranjero, la BiDi, las asesorías para realizar trámites, los programas de becas, los programas de movilidad estudiantil, los programas de servicio social, la bolsa de trabajo, las opciones de apoyo psicológico y la información sobre actividades culturales y deportivas.

De acuerdo con la opinión de los estudiantes, el principal servicio que se percibe como adecuado o muy adecuado son las asesorías académicas (83.7%). De acuerdo con la encuesta, los alumnos perciben como inadecuados o muy inadecuados los apoyos para aprender un idioma extranjero (23.3%), la asesoría para realizar trámites (20.9%) y los programas de becas (20.9%). Se debe destacar que los alumnos encuestados desconocen algunos servicios de apoyo que ofrece el programa de licenciatura, como los cursos en línea para el desarrollo de habilidades de administración del tiempo (48.8%), los cursos en línea para el desarrollo de habilidades de redacción (46.5%), las opciones de apoyo psicológico (46.5%), la bolsa de trabajo (41.9%), los cursos en línea para el desarrollo de habilidades aprendizaje independiente (37.2%), los programas de servicio social (37.2%), el programa de movilidad estudiantil (34.9%) y la BiDi (30.2%).

Los servicios de apoyo que ofrecen la IESP y la entidad sede del programa en la modalidad abierta son diversos y atienden una gran cantidad de necesidades, no obstante, porcentajes altos de asesores y alumnos los desconocen.

Vinculación con el entorno

En la acreditación de la modalidad abierta en 2010, se encontró que los empleadores desconocen el perfil de egreso y las competencias profesionales de los alumnos de este programa de licenciatura, también se halló que tienen reticencias y prejuicios respecto al modelo educativo a distancia; por lo que es tarea de la DSUAED y de la entidad sede emprender acciones que permitan cambiar dicha percepción y acercar a los egresados al mercado laboral profesional.

Los informes de acreditación de 2010 y de autoevaluación coinciden en que la modalidad abierta no ha encontrado los mecanismos adecuados para articular los procesos educativos de formación profesional con las necesidades del ámbito laboral y la realidad social actual; consecuentemente, no existe un vínculo entre el programa abierto y el mercado laboral, por lo que los egresados se enfrentan a la dificultad de acceso al servicio público, principal demandante de los profesionales que forma el programa de licenciatura.

Las prácticas profesionales son opcionales y pueden realizarse una vez que el alumno ha aprobado el 75% de los créditos del plan de estudios, por lo que no todos los alumnos las llevan a cabo. El servicio social es obligatorio y un requisito indispensable para la titulación; aunque los estudiantes participan en los programas de servicio social aprobados por la entidad, pocas opciones consideran las características de los alumnos de la modalidad abierta.

La entidad sede requiere implementar acciones concretas para vincular a los estudiantes con experiencias profesionales que enriquezcan su formación, por lo que también debe propiciar que las prácticas profesionales y los programas de servicio social sean pertinentes para la población de alumnos de la modalidad abierta.

5.2. Modalidad a distancia¹⁴

Objetivos del programa

En los documentos analizados, no existe información disponible sobre los objetivos del programa en la modalidad a distancia, ni sobre su grado de cumplimiento y vigencia. Como en el caso de la modalidad abierta, en el informe de autoevaluación de la modalidad a distancia se mencionaron los objetivos de otro programa de licenciatura, que también se imparte en la dependencia, por lo que no es posible realizar valoraciones al respecto.

Planeación

Si bien la acreditación de 2005 consideró en conjunto a las modalidades presencial, abierta y a distancia del programa de licenciatura objeto de esta evaluación, la modalidad a distancia aún no se ha sometido a un proceso de acreditación independiente de las demás modalidades, como lo hiciera la modalidad abierta en 2010. De acuerdo con la autoevaluación de la modalidad a distancia, esto se debe a que la agencia acreditadora no dispone de indicadores pertinentes para realizar el proceso de acreditación.

De acuerdo con la autoevaluación, el plan de trabajo anual de la división se elabora a partir del Plan de Desarrollo Institucional (PDI 2012-2016); por lo que las líneas de acción, las metas y los objetivos del plan de trabajo de la división son congruentes con el PDI 2012-2016. Las líneas de acción impulsan la consolidación y desarrollo de la modalidad a distancia, el fortalecimiento de la planta académica, el incremento de los índices de egreso y titulación, el fortalecimiento del proceso académico-administrativo y la vinculación con otras áreas de la entidad e instancias externas a ella y a la propia institución.

Las líneas de trabajo del plan anual son congruentes con el objetivo general y los objetivos específicos del PDI 2012-2016 de la facultad, en lo referente a la consolidación de la modalidad a distancia; sin embargo, en el plan anual no se abordan algunos objetivos específicos del plan de desarrollo, como la convergencia con la modalidad abierta, la actualización en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la actualización de los procesos de enseñanza-aprendizaje para adaptarlos a la modalidad a distancia. La DSUAED realiza reuniones semestrales con alumnos y asesores de la modalidad a distancia, con la finalidad de conocer sus opiniones y recomendaciones sobre las dimensiones académica y administrativa.

¹⁴ Si bien para la evaluación de la modalidad abierta se utilizaron los informes de acreditación de 2005 y 2010, de autoevaluación de 2013, el estudio de trayectorias escolares de las generaciones 1986 a 2009-1 y la encuesta a asesores y estudiantes de 2013; para la evaluación de la modalidad a distancia se utilizó principalmente el informe de autoevaluación de 2013, la encuesta a asesores y estudiantes de 2013, y en menor medida, el informe de acreditación de 2005, dado que este último contiene poca información relativa a la modalidad a distancia.

La DSUAED realizó un diagnóstico adecuado de necesidades y propuso líneas de acción para la mejora de la modalidad a distancia. Sin embargo, existen líneas de acción del PDI 2012-2016 que no se abordan en el plan de trabajo anual de la división, lo que disminuye la congruencia entre ambos documentos.

Normativa

Como la modalidad abierta, el programa a distancia se rige por la Ley Orgánica de la IESP y por los estatutos y reglamentos que de ella derivan. No obstante, en el informe de autoevaluación se destacan dos circunstancias que no están normadas. La primera es que —de acuerdo a la autoevaluación— no existe ningún reglamento que incluya de forma explícita las funciones, los derechos y los deberes de los asesores de la modalidad a distancia; además, tampoco existen criterios adecuados de remuneración, ni se toma en cuenta el tiempo real que invierte el docente en sus actividades didácticas en línea. La segunda circunstancia es la ausencia de sanciones respecto al plagio en las actividades académicas.

El Estatuto del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia y su reglamento, son los dos principales documentos que regulan la actividad académica de la modalidad a distancia; la DSUAED no distingue problemas en la Legislación Universitaria que afecten la operación de los servicios educativos de esta modalidad.

Recursos financieros

En el ciclo 2012-2013 el programa evaluado atendió a 140 alumnos en la modalidad a distancia. Del mismo modo que en la modalidad abierta, en el informe de autoevaluación, se advierte que los recursos financieros son insuficientes. En el mismo documento se señala que ni el presupuesto que se asigna para personal de apoyo, ni el nivel salarial de los funcionarios en esta modalidad son equivalentes a los de la modalidad presencial.

La división considera que hace falta personal que proporcione apoyo técnico, académico y administrativo. Algunas necesidades de la modalidad como la implementación de cursos para fomentar las habilidades de estudio independiente de los alumnos, el desarrollo de materiales didácticos innovadores y la adquisición de *software* para el análisis estadístico de datos, podrían solventarse con mayores recursos financieros.

Plan de estudios

A la fecha de elaboración de este informe, el plan de estudios es el mismo en las tres modalidades del programa que opera la entidad —presencial, abierta y a distancia—, por lo que los resultados de la evaluación diagnóstica sobre este criterio son los mismos que se señalaron respecto al plan de estudios de la modalidad abierta. El programa de licenciatura cumple con el Reglamento General para la Presentación, Aprobación y Modificación de Planes de Estudio de la IESP¹⁵.

¹⁵ Disponible en: http://xenix.dgscu.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=2

El procedimiento sexenal de revisión del plan de estudios —descrito en los resultados de la modalidad abierta— es idéntico en este caso. Los objetivos primarios de la revisión curricular son diagnosticar y modificar o adecuar la estructura del plan de estudios, los contenidos de los programas de asignatura, los métodos didácticos y las competencias profesionales.

El plan de estudios 2008 aportó mayor flexibilidad, con el incremento en la oferta de asignaturas optativas, la redefinición de las opciones de titulación, la recuperación del énfasis en las materias del área metodológica y la reducción de un semestre en la duración del plan, respecto al plan de estudios 2005.

El principal problema identificado en la autoevaluación, respecto al plan de estudios, es que no se diseñó para la modalidad a distancia. El más claro ejemplo de esto es que el plan contempla una asignatura denominada *Estadía Práctica*, con carácter obligatorio, y que sin embargo, no aplica para esta modalidad, dado que los estudiantes no realizan dicha estadía. Asimismo, al igual que en la modalidad abierta, se han encontrado asignaturas con contenidos repetidos y poco congruentes entre sí.

De acuerdo con la opinión de los asesores de la modalidad a distancia, sobre el grado de adecuación de diversas características del plan de estudios, se perciben como adecuados o muy adecuados los objetivos del programa (79.1%), la duración (79.1%), los contenidos (72.9%) y la pertinencia del plan de estudios (70.8%). Solo el 16.7% considera inadecuada o muy inadecuada la metodología de enseñanza-aprendizaje.

Por su parte, los alumnos a distancia consideran que son adecuados o muy adecuados la relación entre las asignaturas (96.1%), la duración del plan (94.1%), los requisitos de ingreso (94.1%), los contenidos (90.2%), la seriación (90.2%), los objetivos (88.3%), la pertinencia (84.3%), el perfil de ingreso (82.4%), la vinculación con el campo profesional (80.4%), la actualización (76.5%) y la metodología de enseñanza-aprendizaje (76.5%).

En resumen, se encontró que el trabajo de actualización del plan de estudios es sistemático y de acuerdo a la normativa vigente, y sus características son bien valoradas por la mayor parte de los asesores y los alumnos. El principal problema es que el plan no está adaptado adecuadamente a la modalidad a distancia, por lo que debe adaptarse a las características de dicha modalidad.

Sedes

La principal función de las sedes en la modalidad a distancia es la de ofrecer algunos servicios a los alumnos que lo requieran, como recoger documentación de reinscripción o realizar diversos trámites que la sede permita. Sin embargo, los principales trámites que los alumnos requieren efectuar se pueden hacer por medio de correo electrónico o de los sistemas informáticos diseñados para tales fines, por lo que los servicios que ofrece la sede no son determinantes en la operación de la modalidad a distancia.

Infraestructura y plataforma tecnológica

Para su desarrollo, el programa a distancia cuenta con los recursos de infraestructura que ofrece la IESP y la facultad sede del programa, un buen ejemplo de estos es la red de bibliotecas administrada por la Dirección General de Bibliotecas (DGB) y la Biblioteca Digital (BiDi), cuyo contenido puede consultarse en línea.

El informe de autoevaluación destaca —y describe detalladamente— los recursos tecnológicos que permiten el funcionamiento de la plataforma educativa en línea; estos recursos sostienen la operación del programa en la modalidad a distancia. El programa a distancia cuenta con tres servidores con características técnicas suficientes y adecuadas en cuanto al número de procesadores, memoria RAM y almacenamiento en disco duro; uno de ellos sostiene la plataforma *Moodle*, el segundo está dedicado a la base de datos que alimenta la plataforma y el tercero aloja el sitio web de la modalidad. También se cuenta con una fuente de energía que alimenta los servidores en caso de falla en el suministro eléctrico, un *switch* para redes que administra las conexiones a los servidores y un disco duro externo con capacidad de 2TB para respaldar la información de los servidores.

Los asesores de la modalidad a distancia cuentan con una sala de usos múltiples, en donde se encuentran 20 *laptops*, 20 equipos de diadema con micrófono integrado, y un acceso a la red inalámbrica; en este espacio, los docentes pueden planear y ofrecer sus asesorías a los alumnos, además de recibir capacitación o desarrollar material didáctico.

Los principales problemas en el funcionamiento de la plataforma tecnológica — identificados en el informe de autoevaluación—, son la poca frecuencia con la que se actualiza y se da mantenimiento al equipo de cómputo disponible para los asesores, además de algunas fallas en la red inalámbrica, que provocan un servicio intermitente. No se identifican problemas en la infraestructura tecnológica que afecten gravemente el desarrollo del programa en la modalidad a distancia.

De acuerdo con la opinión de los asesores de la modalidad a distancia, sobre el grado de adecuación de diversas características de la plataforma tecnológica, se perciben como adecuados o muy adecuados las herramientas de comunicación con los alumnos (68.8%), el acceso a la plataforma (66.7%), la velocidad de respuesta de la plataforma (66.7%), la navegación en la plataforma (66.6%), el software disponible (60.5%), la seguridad de los sitios (60.4%) y la disponibilidad para subir cualquier tipo de archivo (60.4%). Por su parte, los alumnos encuestados consideran como adecuados o muy adecuados el acceso a la plataforma (90.2%), las herramientas de comunicación con el asesor (72.5%), el software disponible (72.6%), la seguridad de los sitios (82.3%), la velocidad de respuesta de la plataforma (74.6%), la navegación en la plataforma (80.3%) y la disponibilidad para subir cualquier tipo de archivo (80.4%).

A partir de la información analizada, se puede apreciar que las características de la infraestructura tecnológica —que mantiene la plataforma de aprendizaje en funcionamiento— son adecuadas y suficientes. Se debe destacar que no existe

información sobre los sistemas de seguridad o *firewalls* físicos o lógicos que protegen la información contenida en los servidores.

Existe una buena percepción de los asesores y los alumnos respecto al funcionamiento de la plataforma tecnológica y no se perciben problemas graves que afecten el desarrollo de las actividades de aprendizaje de los alumnos en esta modalidad.

Materiales educativos

Los alumnos y asesores del programa en la modalidad a distancia tienen un amplio conjunto de recursos a su disposición. Según el informe de autoevaluación, entre los materiales que se utilizan para abordar los temas de las 42 materias del plan de estudios, se encuentran lecturas en línea, guías, videos ilustrativos, entrevistas, programas educativos en formato de video, objetos de aprendizaje, museos virtuales, *podcast*, tutoriales, glosarios, líneas de tiempo, mapas conceptuales y la Biblioteca Digital de la institución.

El mismo documento especifica que el proceso de actualización de los materiales se realiza cada semestre. Dicho proceso inicia con la entrega de un formato a los asesores de la modalidad a distancia, donde se les solicita que propongan adecuaciones o cambios en el material disponible en la plataforma de aprendizaje. No obstante, no se menciona ningún proceso de diseño y desarrollo de materiales didácticos, por lo que no queda claro quién y de qué forma realiza estas actualizaciones.

En el informe de autoevaluación se señala que hacen falta mayores recursos educativos, como libros digitales, bancos de imágenes, objetos de aprendizaje diseñados a la medida de las necesidades de cada programa de asignatura, y lecturas que puedan sustituir a los materiales actualmente disponibles que tienen derechos de autor. También se resalta que deben mejorarse aspectos como la pertinencia de algunas lecturas básicas y la calidad de los documentos digitales que se suben a la plataforma, asimismo, se encuentra necesario poner un límite en el peso de los archivos —para evitar problemas en su descarga—, alinear los calendarios de actividades de las asignaturas y desarrollar materiales didácticos de manera colegiada.

De acuerdo con la opinión de los asesores de la modalidad a distancia, sobre el grado de adecuación de diversos materiales educativos, se perciben como adecuados o muy adecuados las lecturas básicas del curso (77.1%), las guías de estudio (72.9%) y el acervo bibliográfico (70.8%). Los asesores consideraron como inadecuados o muy inadecuados el acceso a las bibliotecas digitales (22.9%), las antologías (16.7%) y los simuladores (16.7%).

Por su parte, los alumnos de esta modalidad calificaron como adecuados o muy adecuados el tutorial de introducción a la plataforma (86.3%), las lecturas básicas del curso (80.4%), las lecturas complementarias (74.5%), el acervo bibliográfico (70.6%), los manuales para conocer el funcionamiento de la plataforma (70.6%), las páginas electrónicas (70.6%) y las guías de estudio (62.8%). Los alumnos a distancia consideran

inadecuados o muy inadecuados el acceso a las bibliotecas digitales (25.4%) y la disponibilidad de materiales impresos (23.5%).

Los materiales educativos son la base del modelo de educación a distancia; sirven como guía para que el alumno pueda organizar su aprendizaje, permiten seguir la secuencia de los programas de asignatura y son la fuente primaria de actividades didácticas que el estudiante debe desarrollar a lo largo del curso. Si bien esta modalidad dispone de una gran diversidad de materiales —los cuales son bien valorados por los alumnos y los asesores—, estos se pueden mejorar mediante un proceso sistemático de evaluación y actualización.

Población escolar

Para calcular el egreso de los alumnos en el programa a distancia, se requiere que haya transcurrido el número de semestres que establece el plan de estudios para que la primera generación termine la carrera. Dado que la modalidad a distancia de este programa de licenciatura opera a partir del ciclo 2010-1, a la fecha de realización de este informe no se disponía de los datos sobre el número y porcentaje de alumnos egresados, ni sobre el porcentaje de rezago y de abandono. No obstante, gracias al informe de autoevaluación, se sabe que el total de estudiantes que cursaron el programa a distancia entre los ciclos 2010-1 y 2013-2 es de 275; en promedio, 34 alumnos por generación (Ver Tabla 3 en el Anexo B).

Dadas las circunstancias mencionadas, los datos disponibles —sobre el ingreso y egreso— no son suficientes para realizar juicios respecto a la población escolar del programa a distancia.

Planta académica

En el ciclo 2012-2013, 47 docentes atendieron la modalidad a distancia. De acuerdo con el informe de autoevaluación, las principales funciones de los docentes en esta modalidad son la asesoría y la elaboración de materiales didácticos.

En dicho informe también se menciona que los asesores de la modalidad a distancia cuentan con diversos programas de estímulos económicos y programas de formación académica, disciplinaria y pedagógica, así como diversos talleres de formación y actualización sobre temas como planeación didáctica, diseño de actividades de aprendizaje en *Moodle*, diseño y elaboración de materiales educativos sonoros, y diseño y elaboración de material didáctico textual, entre otros. Dos de los apoyos más importantes en la formación profesional del asesor son los cursos de capacitación de asesores a distancia y la asesoría para utilizar el *software Blackboard Collaborate*, ambos impartidos por la CUAED. Otros servicios con los que cuentan los asesores, son los servicios escolares, el Centro de Investigación e Información Digital (CIID), los servicios bibliotecarios, el equipo de cómputo, la Red Inalámbrica Universitaria (RIU), un aula para docentes y las oficinas de la división.

Los problemas detectados en la autoevaluación, en cuanto a la implementación del modelo de educación a distancia, son que los docentes no tienen claro cómo desarrollar sus funciones de asesoría de manera asincrónica, tardan mucho tiempo en retroalimentar el desempeño de los estudiantes y utilizan criterios de evaluación poco adecuados. Dado que es el propio asesor quien decide qué materiales educativos subir a la plataforma, cuándo ingresar al sistema, en qué momento dar retroalimentación al estudiante y los tiempos y criterios de evaluación, la práctica docente se vuelve muy heterogénea e irregular.

De acuerdo con la encuesta aplicada a los asesores, las actividades que realizan siempre o casi siempre son la evaluación del desempeño del alumno (100%), el estudio de los temas de la asignatura (97.9%), la presencia en las sesiones de tutoría (93.8%), el inicio puntual de la tutoría (93.8%), el abordaje de temas actuales de la disciplina (95.8%), la enseñanza de acuerdo a las características del sistema (95.8%) y la promoción de la participación de los alumnos (95.8%). Solamente el 22.9% de los asesores opina que casi nunca orienta a los alumnos en problemas del tipo personal. Cada semestre se ofrecen cursos de capacitación a los asesores a distancia, no obstante, solo 58.8% de los encuestados afirma haber asistido a dichos cursos organizados por la CUAED.

Por su parte, los estudiantes a distancia opinaron que el docente siempre o casi siempre se centra en los temas de estudio de la asignatura (88.3%), domina el tema de la asignatura (80.4%), evalúa el desempeño individual del alumno (78.4%), enseña de acuerdo a las características del sistema (76.5%), promueve la participación de los alumnos (76.4%) y aborda temas actuales de la disciplina (72.6%). Los alumnos también opinaron que los asesores nunca o casi nunca orientan a los alumnos en problemas de tipo personal (33.3%), no organizan actividades para reforzar el conocimiento (25.5%), no propician el trabajo en equipo (21.6%), ni disponen de tiempo extra para atender a los alumnos (21.6%).

Con base en la información sobre la planta académica, se puede inferir que tanto los asesores como los estudiantes están satisfechos con las actividades pedagógicas realizadas. Los asesores disponen de una gama amplia de apoyos económicos, y de formación pedagógica, disciplinar y tecnológica, que sin embargo, solo un poco más de la mitad aprovecha. Es necesario difundir —y exhortar a los asesores a cursar— las principales actividades de formación pedagógica y de actualización en el funcionamiento y utilización de *Moodle*.

Proceso de enseñanza-aprendizaje

Puesto que los objetivos del programa, en la modalidad a distancia, no están disponibles en los documentos en los que se basó esta evaluación diagnóstica —ni en ningún otro documento disponible en línea para su consulta—, no es factible valorar la coherencia de las prácticas pedagógicas de la modalidad a distancia con dichos objetivos.

No obstante, a partir del informe de autoevaluación, pueden describirse las principales características del programa de educación a distancia, como el estudio

independiente del alumno, las actividades individuales y colaborativas de aprendizaje, la interacción de los participantes en la plataforma virtual de aprendizaje, la asesoría proporcionada por los docentes y los materiales didácticos.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad a distancia está basado en la utilización de *Moodle* como plataforma virtual de aprendizaje. Cada asignatura del plan de estudios de la modalidad tiene un módulo propio en la plataforma virtual; en él se encuentra toda la información administrativa y académica pertinente, para cursar de manera adecuada cada materia. Se incluye —íntegramente— el material multimedia que el asesor prepara para el estudio independiente de los alumnos, así como las actividades didácticas que se deben realizar, los criterios de participación en los espacios de interacción que la plataforma ofrece para ello y las actividades de evaluación dispuestas para acreditar la asignatura. Los alumnos pueden cursar un máximo de siete asignaturas por semestre.

Durante el desarrollo del curso se da acceso secuencial a los temas, los materiales y las actividades, de acuerdo con el programa de la asignatura. Los alumnos se comunican de manera sincrónica y asincrónica con el asesor y los compañeros del grupo de aprendizaje a través de los foros, el chat, el tablero de mensajes y las videoconferencias, con la finalidad de resolver dudas, recibir retroalimentación y participar en actividades de aprendizaje colaborativo como las *Wikis*. Otros elementos que ofrece la plataforma virtual para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje son los *blogs* y los *chats* de mensajería instantánea.

La plataforma virtual opera las 24 horas del día, a excepción de los periodos vacacionales, cuando se cierra el acceso. Este periodo se informa oportunamente a los alumnos a través de avisos en la misma plataforma.

En el informe de autoevaluación, también se señala que la evaluación del alumno tiene como propósito proporcionar información oportuna sobre el avance en su aprendizaje, para que el estudiante pueda realizar las modificaciones necesarias y cumplir con los objetivos de aprendizaje de cada asignatura. Las principales actividades de evaluación que realiza el alumno son ensayos, informes, proyectos de investigación, guiones, cuadros sinópticos, matrices comparativas, exámenes, autoevaluaciones, análisis de casos, reseñas, y participación en los foros de discusión, entre otros. La acreditación del curso se realiza con base en la evaluación del aprendizaje del alumno y mediante otros criterios que decide el asesor. Cada criterio tiene una ponderación específica en términos porcentuales sobre un total de 100%, que se traduce en una calificación de acuerdo con los requerimientos institucionales de la IESP.

También se menciona que recientemente se realizaron modificaciones importantes para asegurar un mejor servicio en la modalidad a distancia, como el rediseño gráfico de los módulos de las asignaturas —considerando elementos estandarizados— y la disponibilidad de todas las lecturas básicas en la plataforma virtual, así como una mayor diversidad de objetos y materiales de aprendizaje. Entre estas acciones de mejora también se encuentra la implementación de un sistema de monitoreo de actividad de los

asesores, lo que ha incrementado la frecuencia de sus accesos, la permanencia en la plataforma virtual y la utilización de conferencias sincrónicas entre el asesor y los estudiantes, por medio de *webconference*.

El informe de autoevaluación enfatiza que entre los principales problemas que enfrentan los alumnos de la modalidad a distancia se encuentran la falta de tiempo, de disciplina personal y de estrategias para realizar el estudio independiente; la falta de habilidades tecnológicas, la baja motivación para continuar con sus estudios y la dificultad en el acceso a internet. Si bien, los alumnos solventan de la mejor manera posible estos problemas —mediante la utilización de estrategias personales—, no existe evidencia de que la entidad sede implemente programas integrales de atención para atender dichas dificultades.

Asimismo, se detectaron necesidades importantes, como formar continuamente a los docentes para que desarrollen —de la mejor manera— sus funciones de asesoría y apoyen el proceso de aprendizaje de los alumnos. Otras necesidades detectadas son impulsar el uso de las herramientas sincrónicas de la plataforma virtual, incrementar la frecuencia y calidad de la retroalimentación al alumno, responder en tiempo y forma a los estudiantes en los foros, los *chats* y los correos electrónicos, así como motivarlos oportunamente para evitar el rezago y la deserción. Según la autoevaluación, se implementan acciones como el desarrollo de guías y cursos de introducción a la plataforma virtual, así como diversos tutoriales para utilizar adecuadamente los recursos que ofrece *Moodle*; para apoyar el avance académico de los alumnos a distancia.

A partir de esta información se puede observar que las actividades didácticas y de evaluación son pertinentes para el modelo educativo a distancia y que existen fortalezas como la implementación del sistema de monitoreo de la conexión y permanencia de los asesores en la plataforma. Por otra parte, no hay evidencias de la existencia de programas integrales de atención a los alumnos de la modalidad, para evitar su rezago y eventual abandono de sus estudios.

Asistencia técnica

El informe de autoevaluación señala que existen varias formas de solicitar asistencia técnica: por correo electrónico, vía telefónica, a través de mensajería interna de *Moodle* o personalmente. Las principales solicitudes de asistencia se refieren a dudas técnicas sobre contraseñas, configuraciones y formatos multimedia; así como a trámites escolares y administrativos.

De acuerdo con la encuesta aplicada a los asesores de la modalidad a distancia, respecto al grado de adecuación de la asistencia técnica disponible, para la utilización de la plataforma virtual; un 62.5% opina que dicha asistencia es adecuada o muy adecuada. Solamente 14.6% de los asesores la percibe como inadecuada o muy inadecuada. Por su parte, 62.8% de los alumnos percibe la asistencia técnica como adecuada o muy adecuada y solo 15.7% la percibe como inadecuada o muy inadecuada.

No se observan problemas graves que la asistencia técnica no pueda resolver o que obstaculicen el desarrollo de las actividades en la plataforma virtual.

Gestión académico-administrativa

En el informe de autoevaluación, se afirma que uno de los principales problemas identificados es la insuficiencia de personal administrativo que atiende a la creciente población de la modalidad a distancia, por ello, se necesita incrementar tanto el personal de atención a los alumnos de la modalidad, como el de servicios escolares de la división.

La autoevaluación señala que las modalidades abierta y a distancia comparten la estructura operativa, por lo tanto, la misma oficina de servicios escolares se encarga de la atención a todos los alumnos del SUAyED en la entidad. Tal como se describió en el caso de la modalidad abierta; el problema consiste en que un solo funcionario realiza todos los trámites de los alumnos de la modalidad a distancia, no solo de este, sino de los cuatro programas de licenciatura en la modalidad a distancia que opera la entidad, lo que causa que los trámites sean lentos.

Del mismo modo que en la modalidad abierta, se han identificado problemas en el proceso de titulación. Tanto en el trámite de revisión de estudios, como en el pago de derechos, y en la solicitud y asignación de la fecha de examen profesional, se requiere que el alumno se presente personalmente en las instalaciones de la facultad, de lunes a viernes y en los horarios de oficina; esto representa un obstáculo para aquellos alumnos que trabajan y que no pueden asistir en dichos días y horarios.

En la encuesta aplicada a asesores y alumnos de la modalidad a distancia se encontró que 35.5% de los asesores opina que es necesario o muy necesario mejorar la gestión académico-administrativa del programa. Por su parte, 58.8% de los alumnos opina que no es necesario mejorar este rubro.

Con base en la información analizada, se puede afirmar que los problemas identificados no afectan de modo determinante el desarrollo del programa en la modalidad a distancia, ni la participación de los alumnos en él. Sin embargo, es necesario tener mayor sensibilidad sobre las características de la población que cursa esta modalidad, puesto que los horarios de los que disponen no les permiten atender personalmente algunos trámites administrativos.

Servicios de apoyo

La autoevaluación de la modalidad a distancia manifiesta que los alumnos se benefician con los mismos programas de apoyo que los estudiantes de la modalidad abierta, como el Programa Nacional de Becas a Estudios Superiores (PRONABES), el Programa de Fortalecimiento de los Estudios de Licenciatura (PFEL), el Programa de Becas para Exalumnos de Alto Rendimiento Académico que coordina el Programa de Vinculación con Exalumnos (PVE), las becas de movilidad estudiantil y las becas para alumnos participantes en programas de investigación. No obstante, también se reporta que los estudiantes no conocen, ni aprovechan estos apoyos; ya que solo 3% de la población

estudiantil de las modalidades abierta y a distancia recibe una beca. Asimismo, dicho informe destaca que no se dispone de programas de mejora del aprovechamiento escolar, ni de asesorías para los alumnos con altos índices de rezago y reprobación; en el mismo sentido, debido al poco tiempo del que disponen los alumnos a distancia, se les dificulta atender los cursos de apoyo o remediales, para mejorar su desempeño escolar.

Según el informe de autoevaluación, el principal servicio de apoyo con el que cuenta la modalidad a distancia es la Biblioteca Digital (BiDi) y su extenso catálogo de recursos electrónicos. Asimismo, la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED) pone a disposición del programa a distancia, tres diseñadores instruccionales y dos diseñadores gráficos, para el desarrollo de las asignaturas de esta modalidad.

De acuerdo con la opinión de los asesores de la modalidad a distancia, sobre el grado de adecuación de los servicios de apoyo disponibles, se perciben como adecuados o muy adecuados la asesoría académica (85.5%), los avisos en el portal de la DSUAED (87.5%) y las actividades de bienvenida (79.2%). Entre el 22.9% y el 35.4% de los asesores encuestados desconocen servicios como los cursos en línea para el desarrollo de habilidades de aprendizaje independiente, redacción y administración del tiempo; los apoyos para aprender un idioma extranjero, la BiDi, las asesorías para realizar trámites, los programas de becas, los programas de movilidad estudiantil, los programas de servicio social, la bolsa de trabajo, las opciones de apoyo psicológico y la información sobre actividades culturales y deportivas.

De acuerdo con la opinión de los alumnos a distancia, el principal servicio que se percibe como adecuado o muy adecuado son los avisos en el portal (86.3%), las asesorías académicas (74.5%) y las actividades de bienvenida (70.6%). De acuerdo con la encuesta, los alumnos perciben como inadecuada o muy inadecuada la asesoría para realizar trámites (23.5%). Se debe destacar que los alumnos encuestados desconocen algunos servicios de apoyo como las opciones de apoyo psicológico (62.7%), la bolsa de trabajo (58.8%), el programa de movilidad estudiantil (56.9%), los programas de servicio social (52.9%), la BiDi (43.1%), los programas de becas (37.3%), los apoyos para aprender un idioma extranjero (35.3%) y los cursos en línea para el desarrollo de habilidades de administración del tiempo (25.5%).

Los servicios de apoyo que ofrecen la institución y la entidad sede del programa a distancia son diversos y atienden a un gran número de necesidades, sin embargo, un buen porcentaje de los asesores y de los alumnos los desconoce.

Vinculación con el entorno

De acuerdo con el informe de autoevaluación, la modalidad a distancia tampoco ha encontrado los mecanismos adecuados para articular la formación profesional con las necesidades del ámbito laboral y la realidad social actual; por lo tanto, no existe un vínculo entre el programa a distancia y el mercado laboral. Es por ello que los egresados

encuentran difícil el acceso al servicio público, principal demandante de los profesionales que forma el programa de licenciatura.

Del mismo modo que en la modalidad abierta, las prácticas profesionales son opcionales y pueden realizarse toda vez que el alumno aprueba el 75% de los créditos del plan de estudios, por lo que no todos los alumnos las llevan a cabo. El servicio social tiene carácter obligatorio y es un requisito indispensable para la titulación; sin embargo, existen pocas opciones que consideran las características de los alumnos de la modalidad a distancia.

En este caso, la entidad sede también requiere implementar acciones para vincular a los estudiantes de la modalidad a distancia con experiencias profesionales que enriquezcan su formación, por lo que debe propiciar que las prácticas profesionales y los programas de servicio social sean pertinentes para la población de alumnos de la modalidad a distancia. Asimismo, la entidad debe —en la medida de lo posible— realizar convenios o acuerdos con el sector público y privado para facilitar el tránsito de los alumnos al mundo laboral.

6. Conclusiones

La evaluación diagnóstica del programa de licenciatura en el área de las ciencias sociales, en las modalidades abierta y a distancia, tuvo como propósito ofrecer a sus responsables una perspectiva externa, que coadyuve a la mejora del programa y a sentar las bases para iniciar o continuar sus procesos de acreditación.

En este apartado se encuentran las conclusiones derivadas del análisis de la información que se empleó para la evaluación del programa, en sus dos modalidades. Para su presentación, las conclusiones sobre cada uno de los criterios considerados en el diseño de la evaluación se dividieron en dos secciones, destinadas respectivamente a cada modalidad.

6.1. Modalidad abierta

Objetivos

Los objetivos —como parte fundamental del programa educativo—, guían los procesos de planeación, implementación y evaluación; sin embargo, no existen evidencias que demuestren que el programa de licenciatura en la modalidad abierta considere sus objetivos en el desarrollo de los procesos sustantivos. Si bien es una obligación difundirlos de manera adecuada entre la comunidad interesada, la entidad sede no realiza ninguna acción verificable para dar a conocer los objetivos de formación profesional que se persiguen.

Planeación

Las acciones para recabar información sobre el programa de licenciatura ofrecen insumos importantes para el diagnóstico de las necesidades de la modalidad abierta y para la puesta en marcha del sistema de planeación, que se implementa cada cuatro años; consecuentemente, es una fortaleza que la construcción del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) se realice de manera incluyente, tomando en cuenta las propuestas de la comunidad de la modalidad abierta.

Sin embargo, el plan anual de trabajo de la División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (DSUAED) no considera todos los objetivos específicos del PDI vigente de la entidad académica, por lo que existen líneas de trabajo, como la convergencia de las modalidades abierta y a distancia, que no se abordan.

Normativa

La Legislación Universitaria abarca todas las áreas del quehacer académico y administrativo, sin embargo, en la modalidad abierta existen situaciones concretas que deben ser atendidas, como la categoría académica o nombramiento de los tutores de esta modalidad. Además, existen problemas referentes a la dimensión ética del comportamiento universitario, que deben considerarse en la normativa específica del programa evaluado.

Recursos financieros

Si bien es comprensible que el presupuesto de la modalidad abierta no lo determine la DSUAED, su participación en el proceso de planeación de la entidad sede es fundamental para hacer evidentes sus necesidades financieras. Para que esto sea posible y los recursos financieros se aprovechen de mejor forma, las líneas de trabajo del plan anual de la división deben seguir de manera efectiva las líneas de acción del PDI vigente. Debe destacarse que un mayor presupuesto no significa automáticamente un mejor aprovechamiento del mismo, por lo que se debe estudiar la utilización y distribución actual de los recursos.

Plan de estudios

El plan de estudios se actualiza de acuerdo con la normativa vigente de la Institución de Educación Superior Pública (IESP). Sus fortalezas son que el sistema de actualización curricular está consolidado y arraigado históricamente en el desarrollo del programa de licenciatura, es incluyente con todos los sectores involucrados, se trabaja de manera colegiada y sigue un proceso sistemático y bien documentado. La mayoría de las características del plan de estudios son bien valoradas por los alumnos y los tutores de la modalidad abierta.

El principal problema del plan de estudios es que no está diseñado específicamente para la modalidad abierta; aunque existe disposición por parte de la DSUAED por estudiar la viabilidad de un plan de estudios exclusivo para esta modalidad. Asimismo, se observa la necesidad de revisar la articulación y coherencia entre las asignaturas de corte metodológico.

Sedes

La facultad cuenta con diferentes sedes. Es de vital importancia que se conozca a detalle el funcionamiento y las características que poseen dichas sedes, comenzando por distinguir puntualmente en cuáles se imparte la licenciatura evaluada. En el informe de autoevaluación se refleja desconocimiento al respecto.

Infraestructura

La modalidad abierta aprovecha de manera adecuada la infraestructura de la entidad sede. Aunque existen mejoras que se pueden realizar, para atender adecuadamente a los alumnos, no se distinguen problemas que afecten de manera grave el desarrollo del programa en esta modalidad. Ni en los informes de acreditación, ni en el de autoevaluación se realiza la descripción ni la valoración de la sede de Tlalnepantla, por lo que no se dispone de información pertinente para emitir un juicio integral, respecto a la infraestructura que permite la operación de la modalidad. La encuesta a asesores y alumnos no indaga sobre la infraestructura general y se enfoca exclusivamente en la parte tecnológica de la modalidad a distancia, consecuentemente, no es posible determinar su adecuación e influencia en el programa abierto.

Materiales educativos

Los materiales educativos son determinantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad abierta. Históricamente, el paquete instruccional para el estudio independiente ha sido el pilar sobre el que se fundamenta este modelo educativo, de allí que, el desconocimiento respecto a la cantidad y características de los materiales disponibles —para los alumnos y tutores— sea una falta importante en la operación del programa abierto. Se requiere implementar un proceso sistemático de planeación, diseño y evaluación de los diferentes materiales utilizados por los docentes en cada asignatura, asegurar la pertinencia y actualidad de los que se utilizan cada semestre, y definir un límite en la vigencia de todos los materiales utilizados en esta modalidad. Si bien, los materiales educativos son una de las principales preocupaciones históricas en la modalidad abierta, la irrupción de la modalidad a distancia provocó la pérdida del trabajo sistemático y colegiado de desarrollo de materiales, por lo que actualmente se corre el riesgo de proporcionar material heterogéneo o poco pertinente a los objetivos de cada una de las asignaturas y del programa de licenciatura en general.

Población escolar

Los niveles de abandono y de rezago —en sus diferentes categorías— son extremadamente altos en la modalidad abierta. A pesar de ser una modalidad con 28 años de experiencia en la formación profesional, no se observan evidencias de mejora sustancial en estos índices. Consecuentemente, el índice de egreso es muy bajo, puesto que 83 de cada 100 alumnos que se inscriben al programa en esta modalidad no concluyen sus estudios de licenciatura.

En cuanto a la titulación, la facultad sede carece de datos pertinentes que permitan realizar valoraciones al respecto. Debe integrarse información de manera sistemática respecto al número y porcentaje de alumnos que logra titularse, en qué modalidad y en cuánto tiempo lo consiguen a partir de su egreso. Estos datos —junto a la información cualitativa disponible— pueden ofrecer una perspectiva importante sobre la problemática que enfrentan los egresados para titularse, y sobre las acciones que la modalidad abierta debe implementar para mejorar su índice de titulación.

Planta académica

La planta académica es —junto a los estudiantes y el plan de estudios— el núcleo del proceso de enseñanza-aprendizaje y del programa educativo; por ello, el adecuado desarrollo y cumplimiento de sus funciones es de fundamental importancia para la formación de profesionales.

En general, tanto los tutores como los alumnos de la modalidad abierta tienen una buena opinión sobre el desempeño docente, es decir, consideran que las actividades sustantivas de la función de tutoría se cumplen. Los apoyos que reciben los tutores de la modalidad inciden directamente en el cumplimiento de sus funciones académicas; estos apoyos se implementan en forma de programas de incentivos económicos y de

programas de formación disciplinar y pedagógica. Estas acciones se consideran una fortaleza del programa evaluado.

Por otra parte, el principal problema de la planta académica es la poca claridad que tienen algunos docentes respecto a su función de tutoría, bajo el modelo de educación abierta, por lo que algunos de ellos aún imparten cátedra tradicional.

Proceso de enseñanza-aprendizaje

Debido a la falta de disponibilidad de los objetivos del programa abierto, no es factible determinar el grado de coherencia entre las prácticas pedagógicas y dichos objetivos. Se debe hacer énfasis en la importancia de difundir correcta y adecuadamente los objetivos de formación profesional que se persiguen. El desconocimiento de los objetivos afecta a todas las áreas del programa de licenciatura y provoca una ausencia de guía en los procesos que sostienen su operación.

A partir de la información recabada, se observa que el programa abierto integra cierta flexibilidad en su implementación; por ejemplo, en la duración del plan de estudios (los estudiantes tienen hasta 100% de tiempo adicional para completar los créditos necesarios para su egreso). No obstante, existen otras características de flexibilidad que no se abordan, como la elección del estudiante respecto al ritmo de sus estudios, o la elección de la metodología de aprendizaje que más le favorezca (no existe la posibilidad de cursar una o más asignaturas en las modalidades presencial o a distancia; oportunidad que sí existe en dichas modalidades y crea inequidad).

Existen problemas que necesitan atención inmediata. La modalidad abierta requiere de materiales educativos actualizados, que las actividades didácticas relacionen adecuadamente la teoría con la práctica, servicios de apoyo disponibles los días sábado y actividades extracurriculares que abonen al aprendizaje de los alumnos. Asimismo, deben mejorarse y diversificarse las actividades didácticas y de evaluación del aprendizaje.

Se deben comprender a cabalidad las implicaciones pedagógicas del modelo de educación abierta, con la finalidad de cambiar el paradigma tradicional de cátedra por un enfoque de aprendizaje significativo y de construcción social del conocimiento. Esto sucederá toda vez que los docentes conozcan y asuman adecuadamente su función tutora, y que los estudiantes desarrollen mejores estrategias para el estudio independiente y para la administración del tiempo.

Es evidente la necesidad por desarrollar programas de apoyo integral, basados en los requerimientos de los alumnos y de los tutores, cuyos objetivos sean la mejora de la calidad del aprendizaje de los estudiantes, el incremento en el índice de egreso de la modalidad abierta y la disminución de los índices de abandono y de rezago.

Gestión académico-administrativa

La gestión académico-administrativa permite la adecuada operación del programa abierto. Los principales problemas encontrados son la insuficiencia de personal administrativo

para la atención a los usuarios de la modalidad y la restricción de horarios para la atención de los alumnos los sábados. Las dificultades que enfrentan los alumnos respecto a sus trámites de titulación son externas a la entidad, por lo que la división no puede resolver dichos obstáculos.

Los alumnos y tutores tienen una buena percepción respecto a la gestión académico-administrativa de la modalidad, dado que menos del 20% de los encuestados opina que debe mejorarse.

Servicios de apoyo

Los servicios de apoyo son una fortaleza para el desarrollo del programa abierto. La IESP y la entidad sede ofrecen servicios importantes como los bibliotecarios, los programas de becas, las asesorías, los cursos disciplinares, los cursos de administración del tiempo, los cursos para el desarrollo de estrategias de estudio independiente, la bolsa de trabajo y los servicios de apoyo psicológico. Estas acciones influyen directamente en la participación de los alumnos en las actividades del programa abierto, en su avance académico y en su egreso oportuno.

La entidad sede debe implementar sistemas eficaces de difusión de los servicios de apoyo, puesto que existen porcentajes altos de alumnos y tutores que los desconocen, y consecuentemente, no pueden beneficiarse de ellos. Los alumnos de la modalidad abierta —dada su asistencia quincenal sabatina— encuentran obstáculos de horario y de atención, para recibir los beneficios de los servicios de apoyo. La DSUAED debe encontrar los mecanismos necesarios para hacer llegar estos servicios de manera equitativa a los alumnos del programa evaluado, sin importar la modalidad a la que pertenezcan.

Vinculación con el entorno

El programa de licenciatura forma profesionales cuyo principal empleador es el sector público, en sus diferentes áreas de servicio. Sin embargo, no se ha logrado iniciar o sostener vínculos con ese u otros sectores, por lo que los egresados no gozan de los beneficios que la relación entre instituciones, o entre la entidad sede y las organizaciones privadas, puede ofrecer.

Los convenios de vinculación también deben beneficiar a los estudiantes que desean realizar sus prácticas profesionales y el servicio social obligatorio. Dado que la mayoría de los alumnos de la modalidad abierta trabaja, se deben realizar acuerdos de vinculación que permitan a los estudiantes cumplir con dichas actividades, sin perjuicio a su vida laboral.

6.2. Modalidad a distancia

Objetivos

Los objetivos son una parte fundamental del programa educativo, puesto que guían los procesos de planeación, implementación y evaluación. Sin embargo, no existen evidencias que demuestren que el programa de licenciatura, en la modalidad a distancia, considere sus objetivos en el desarrollo de los procesos sustantivos. La entidad sede no realiza ninguna acción verificable para dar a conocer los objetivos de formación profesional que se persiguen.

Planeación

El plan anual de trabajo de la DSUAED no considera todos los objetivos específicos del PDI 2012-2016, por lo que existen líneas de trabajo que no se desarrollan, como la convergencia de las modalidades abierta y a distancia.

También es necesario que la DSUAED busque la acreditación del programa en la modalidad a distancia, a través de agencias acreditadoras que ofrecen metodologías específicas para este tipo de modelo educativo.

Normativa

La Legislación Universitaria abarca todas las áreas del quehacer académico y administrativo. Se debe impulsar el desarrollo de marcos normativos que atiendan problemas concretos que se presentan en la modalidad a distancia, como la remuneración por el trabajo no presencial de los asesores. Asimismo, existen problemas referentes a la dimensión ética del comportamiento universitario, que deben considerarse en la normativa específica de esta modalidad (como el plagio, es decir, la presentación de trabajos no originales como propios; mediante la práctica comúnmente conocida como *cortar y pegar*).

Recursos financieros

Como ya se ha mencionado, el presupuesto de la modalidad a distancia no lo determina la DSUAED. Sin embargo, la división debe asegurarse que en el proceso de planeación de la entidad se incluyan y atiendan las necesidades financieras de la modalidad. Para ello, las líneas de trabajo del plan anual de la división deben seguir de manera efectiva las líneas de acción del PDI 2012-2016.

Debe señalarse que un incremento en el presupuesto no causa una mejora automática en el aprendizaje de los alumnos o en los indicadores de egreso y titulación, por lo que la DSUAED debe evaluar la actual utilización y distribución de los recursos, así como su impacto en la mejora de la calidad del programa en la modalidad a distancia.

Plan de estudios

De la misma forma que en la modalidad abierta, el plan de estudios del programa a distancia se actualiza de acuerdo con la normativa vigente de la IESP. Sus principales fortalezas son que el sistema de actualización curricular está consolidado y arraigado históricamente en el desarrollo del programa de licenciatura, es incluyente con todos los sectores involucrados, se trabaja de manera colegiada y sigue un proceso sistemático y bien documentado. La mayoría de las características del plan de estudios son bien valoradas por los alumnos y asesores de la modalidad. El principal problema del plan de estudios es que no está diseñado específicamente para la modalidad a distancia.

Sedes

Las sedes no son determinantes para el adecuado funcionamiento del programa, en la modalidad a distancia. Su principal función es la de proporcionar servicios escolares a los alumnos que lo soliciten, aunque dichos trámites pueden realizarse en línea.

Infraestructura y plataforma tecnológica

La modalidad a distancia se basa en el uso y mantenimiento de la infraestructura tecnológica. Se cuenta con suficientes recursos tecnológicos para sostener la operación de la plataforma *Moodle* y permitir el adecuado desarrollo de las actividades de aprendizaje. Los alumnos y asesores del programa —en esta modalidad— tienen una buena percepción de la disponibilidad, accesibilidad, seguridad, velocidad y eficiencia de la plataforma virtual de aprendizaje.

No se identifican problemas graves en la infraestructura, en los recursos tecnológicos, o en la plataforma virtual, que afecten la operación de la modalidad a distancia. Sin embargo, existen elementos susceptibles de mejora, como la disponibilidad de equipo de cómputo para los asesores, y la capacitación en el uso de *Moodle* a los alumnos, los asesores y los administradores de sistemas informáticos.

Materiales educativos

El material educativo es la fuente principal de información y formación del estudiante en la modalidad a distancia; por lo que su calidad, actualidad y pertinencia deben ser criterios que la DSUAED asegure constantemente. El modelo educativo y la plataforma virtual permiten disponer de una gran diversidad y cantidad de materiales didácticos, por lo que el desarrollo de objetos de aprendizaje multimedia es un área de oportunidad para la modalidad.

Los alumnos y asesores de la modalidad a distancia tienen una buena percepción respecto a los materiales educativos utilizados. Se debe destacar que, alrededor de un 25% de los usuarios encuestados consideran inadecuada a la Biblioteca Digital (BiDi) de la Institución de Educación Superior Pública; esta valoración puede ser producto del desconocimiento de los recursos educativos disponibles en dicha red. La DSUAED debe

asegurar la difusión de los recursos digitales de la BiDi e implementar cursos para su adecuada utilización.

La actualización de materiales se realiza semestralmente, por recomendación de los propios asesores de la modalidad. Sin embargo, no existen evidencias de un proceso sistemático de diseño y desarrollo de materiales y objetos de aprendizaje; tampoco se distinguen criterios o estándares de selección de objetos educativos —como videos o materiales de lectura—. Para asegurar la calidad de los materiales utilizados, la DSUAED debe establecer dichos criterios y estándares; pero sobre todo, debe impulsar el desarrollo colegiado de materiales educativos de calidad.

Población escolar

Es de vital importancia para la modalidad a distancia conocer las tendencias de ingreso, rezago, abandono y egreso de los alumnos que se inscriben al programa evaluado. Para tomar decisiones pertinentes y mejorar los procesos académico-administrativos de la modalidad, se requiere contar con información sobre el rendimiento escolar de los alumnos y la eficiencia terminal del programa. La DSUAED debe requerir cuanto antes — a la instancia pertinente de la IESP— información sobre las trayectorias escolares de los alumnos del programa, en la modalidad a distancia.

Planta académica

En la modalidad a distancia, los asesores juegan un rol muy particular e importante en el desarrollo y aprendizaje de los alumnos. Si bien, el alumno realiza el estudio independiente de los materiales y lleva a cabo las actividades sugeridas en el programa de la asignatura, es el asesor quien planea las actividades, selecciona y desarrolla los materiales, retroalimenta el desempeño de los alumnos y evalúa su aprendizaje. Por ello, el adecuado cumplimiento de las funciones del asesor es de fundamental importancia para la formación de profesionales en esta modalidad.

Tanto los asesores como los alumnos a distancia tienen una buena opinión sobre el desempeño docente, es decir, consideran que las actividades sustantivas de la función de asesoría se cumplen adecuadamente. Los asesores cuentan con los mismos apoyos institucionales que los docentes de las otras dos modalidades, con beneficios adicionales como los cursos de formación tecnológica que tienen a su disposición.

Únicamente alrededor de la mitad de los asesores atiende los cursos de formación que ofrece la CUAED, por lo que aún existen deficiencias en la implementación cabal del modelo de educación a distancia, y persisten algunas prácticas pedagógicas clásicas de la modalidad presencial.

Proceso de enseñanza-aprendizaje

La falta de disponibilidad de los objetivos del programa de licenciatura hace imposible determinar su grado de congruencia con las prácticas pedagógicas de la modalidad a distancia. Se debe hacer énfasis en la importancia de difundir correcta y adecuadamente

los objetivos de formación profesional que se persiguen; su desconocimiento afecta a todas las áreas del programa de licenciatura y provoca una ausencia de guía en los procesos sustantivos que sostienen su operación.

De acuerdo con la información analizada, se observa que el proceso de enseñanza-aprendizaje en esta modalidad está basado en la utilización de *Moodle* como plataforma virtual de aprendizaje colaborativo. *Moodle* permite el adecuado abordaje de los supuestos de la educación a distancia, tales como la interacción, los procesos centrados en el aprendizaje, la independencia del alumno y el acceso a los materiales y actividades didácticas en todo lugar y momento.

Si bien, existen estrategias para impulsar el avance académico de los estudiantes, es necesario que la DSUAED ofrezca programas integrales de atención y apoyo a los alumnos de la modalidad, para evitar su rezago y eventual abandono de sus estudios de licenciatura.

Asistencia Técnica

No se reconocen problemas o situaciones graves que afecten la operación del programa a distancia, y que la asistencia técnica no haya podido solventar. La mayoría de los asesores y alumnos opinan que la asistencia técnica es adecuada.

Gestión académico-administrativa

La gestión académico-administrativa es uno de los principales soportes de la operación del programa de formación profesional, en la modalidad a distancia. Del mismo modo que en la modalidad abierta, los principales problemas encontrados son la insuficiencia de personal administrativo para la atención a los usuarios y la restricción de horarios para la atención de los alumnos a distancia. Los alumnos y asesores tienen una buena percepción respecto a la gestión académico-administrativa de la modalidad.

Servicios de apoyo

Las principales fortalezas, en este aspecto, se observan tanto en las asesorías académicas, como en los avisos en la plataforma de aprendizaje, así como en las actividades de bienvenida; tal vez por ser un momento determinante en el acercamiento al modelo educativo a distancia.

En los últimos años, la IESP —a través de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia y sus divisiones al interior de las facultades— ha invertido una gran cantidad de recursos y esfuerzos institucionales para impulsar, crear y mejorar los programas de educación a distancia, entre ellos, el programa de licenciatura objeto de esta evaluación diagnóstica. Sin embargo, los asesores y los alumnos de la modalidad a distancia desconocen la mayoría de los servicios de apoyo de los que dispone el programa. En este sentido, la falta principal es el desconocimiento de la oferta y la escasa utilización de los recursos que ofrece la Biblioteca Digital de la institución, puesto que,

dadas las características propias de la modalidad, este servicio posee un valor determinante en la formación de los alumnos a distancia.

Vinculación con el entorno

El propósito del programa de licenciatura evaluado es la formación de profesionales en un área específica de las ciencias sociales. Esta formación se complementa con el desarrollo profesional del egresado en el campo laboral, por lo que la vinculación con los sectores público y privado debe fortalecerse.

La vinculación va más allá de la mera incursión en el ámbito laboral. La opinión de los empleadores debe tomarse en cuenta en el proceso de revisión curricular, con la finalidad de contar con un perfil de egreso pertinente a las necesidades reales del mercado de trabajo. Los convenios de vinculación deben beneficiar tanto a los estudiantes, como al desarrollo de la modalidad; de allí que se observe la necesidad de incrementar dichos convenios y que además, sean útiles, pertinentes y eficientes para la modalidad a distancia.

7. Recomendaciones

Como resultado del análisis de evaluación diagnóstica del programa de licenciatura en el área de las ciencias sociales, en las modalidades de universidad abierta y educación a distancia de una Institución de Educación Superior Pública, se formularon 32 recomendaciones.

Las recomendaciones se organizan en tres secciones. La primera contiene aquellas formuladas exclusivamente para la modalidad abierta, la segunda se integra por las realizadas a la modalidad a distancia y la tercera corresponde a las compartidas por ambas modalidades. La sección de recomendaciones conjuntas se sostiene con base en la similitud —y en algunos casos igualdad— de los resultados y las conclusiones.

7.1. Modalidad abierta

- Realizar un proceso de adecuación del plan de estudios y de los contenidos de las asignaturas, para adaptarlas a las características y necesidades de la modalidad abierta.
- Conocer puntualmente las funciones, operación, características de infraestructura y necesidades de la sede de Tlalnepantla, en la cual se imparte el programa abierto.
- Implementar un sistema de comunicación y coordinación —constante y sistemático— con la sede de Tlalnepantla.
- Integrar y mantener un inventario actualizado de los materiales didácticos disponibles para alumnos y tutores de la modalidad abierta.
- Diversificar las actividades pedagógicas para fomentar un aprendizaje significativo y mejorar los instrumentos de evaluación del aprendizaje de los alumnos.
- Implementar un proceso sistemático y colegiado de planeación, diseño y evaluación de los diferentes materiales utilizados por los tutores en cada asignatura del plan de estudios, con la finalidad de asegurar la pertinencia y actualización de dichos materiales.
- Consolidar una base de datos con información precisa, confiable y suficiente acerca de la titulación de los egresados de la modalidad abierta.
- Divulgar el perfil profesional del egresado de la modalidad abierta entre la comunidad de empleadores, tanto en sector público como privado.

7.2. Modalidad a distancia

- Adecuar el plan de estudios, los contenidos de las asignaturas, las actividades didácticas y la evaluación de los alumnos a las características particulares de la modalidad a distancia.
- Implementar un proceso sistemático y permanente de mantenimiento y actualización del equipo de cómputo, y de las redes de conexión a la plataforma virtual, disponibles para los asesores.

- Ofrecer un mayor número de cursos sobre el uso de la plataforma virtual y ampliar su cobertura a todos los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad a distancia.
- Sistematizar el proceso de desarrollo y actualización de materiales y objetos de aprendizaje, utilizados en la plataforma virtual.
- Determinar los criterios de calidad de los materiales educativos —utilizados para cursar las asignaturas del plan de estudios— y evaluarlos.
- Propiciar que los asesores de la modalidad a distancia cursen las actividades de formación pedagógica y de utilización de *Moodle*, impartidas por la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia.
- Acreditar el programa —en la modalidad a distancia— a través de la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales (Acceciso) o de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

7.3. Ambas modalidades

- Difundir los objetivos del programa de licenciatura entre las partes interesadas, para su adecuada utilización en los procesos académicos y administrativos de ambas modalidades.
- Alinear el plan de trabajo de la DSUAED con el Plan de Desarrollo Institucional de la entidad, considerando todas sus líneas de acción.
- Considerar las necesidades de la DSUAED en el proceso de planificación presupuestal, con la finalidad de que se destinen los recursos suficientes para atender las necesidades de ambas modalidades.
- Involucrar expertos en el proceso de evaluación curricular.
- Asignar espacios suficientes a los tutores y asesores que atienden el programa en ambas modalidades.
- Incrementar el número de equipos de cómputo para el trabajo de tutores y asesores.
- Realizar estudios de abandono escolar en la población de ambas modalidades, con la finalidad de conocer las principales causas del rezago y abandono.
- Implementar programas integrales de atención y apoyo, que tengan por objetivo mejorar los porcentajes de egreso, así como disminuir el rezago y el abandono en ambas modalidades.
- Sensibilizar y capacitar a los tutores y asesores de las modalidades abierta y a distancia, respectivamente, en el adecuado desarrollo de sus funciones —de acuerdo a cada modelo educativo—, para evitar las prácticas pedagógicas de un sistema presencial tradicional.
- Incrementar la frecuencia con la que los tutores y asesores retroalimentan el aprendizaje de los alumnos.
- Incrementar el personal de servicios escolares que atiende a los alumnos del programa, en ambas modalidades.

- Ampliar el periodo de atención de las oficinas administrativas a los días sábado y con un horario adecuado a las características de la población del SUAyED.
- Implementar sistemas para la realización de trámites administrativos por medio de internet.
- Difundir de manera efectiva los servicios de apoyo con los que cuentan los alumnos del SUAyED en la entidad, con la finalidad de incrementar el número de beneficiarios.
- Difundir adecuadamente y capacitar a los alumnos de ambas modalidades en el uso de los recursos electrónicos que ofrece la Biblioteca Digital de la Institución.
- Fortalecer e incrementar los convenios de vinculación con organismos públicos y privados, para la realización de prácticas profesionales y servicio social obligatorio.
- Ofrecer programas de servicio social obligatorio y prácticas profesionales adecuados a las características de la población de las modalidades abierta y a distancia.

Referencias

- Amador, R. (2008). Marcos regulatorios de la educación superior a distancia en México. En M. Mena, C. Rama, y A. Facundo (Eds.), *El Marco Regulatorio de la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe* (pp. 311-349). Bogotá: ICDE, UNED, EDUCA.
- Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales. (2013). *Manual de procedimientos para la evaluación de programas académicos de las instituciones de educación superior*. México, D.F.: Acecisco.
- Bowles, D. (2007). *Distance learning program external evaluation report. Prairie View*. Texas: A&M University.
- Chávez, F., y Martínez, S. (2006). Evaluación educativa en las modalidades a distancia. *Apertura*, 6 (4), 44-55.
- Cianciolo, A. (2008). *Program evaluation for U.S. Army Lifelong Learning Centers (LLCs) extension to Military Operational Specialty (MOS)-based LLCs*. Virginia: United States Army, Research Institute for the Behavioral and Social Sciences.
- Cohen, A., & Nachmias, R. (2006). A quantitative cost effectiveness model for web-supported academic instruction. *Internet and Higher Education*, 9 (2006), 81–90.
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior. (2014). *Metodología general para la evaluación de programas educativos de nivel superior. Documento Interno de la institución*. México, D.F.: CIEES.
- Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *¿Qué es el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED)?*. Recuperado de <http://distancia.cuaed.unam.mx/40aniversario/docs/historia.pdf>
- Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *Plan de desarrollo CUAED 2011-2015*. Recuperado de http://www.cuaed.unam.mx/portal/img/Plan_de_Desarrollo_CUAED_2011-2015.pdf
- Dirección General de Administración Escolar. (2011). *Opciones de titulación en la UNAM. Cuadernos básicos de administración escolar*. México, D.F.: UNAM.
- Dirección General de Bibliotecas. (2013). *Acerca de la DGB*. Recuperado de <http://bibliotecas.unam.mx/index.php/acerca-de>
- Dirección General de Bibliotecas. (2013). *Servicios de acceso remoto a BiDi-UNAM*. Recuperado de http://bidi.unam.mx/web/sbdsite/mailling/foll_bidiago/foll_bidiagoAR.html
- División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *¿Qué es el SUAYED?*. Recuperado de http://suaed.politicas.unam.mx/que_es_suayed.html

- División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *Metodología de aprendizaje*. Recuperado de http://suaed.politicas.unam.mx/metodologia_de_aprendizaje_distancia.html
- División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *Metodología de aprendizaje*. Recuperado de http://suaed.politicas.unam.mx/metodologia_de_aprendizaje.html
- División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *Información escolar básica: Preguntas frecuentes*. Recuperado de http://suaed.politicas.unam.mx/info_abierta.html
- División del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *Preguntas frecuentes: Educación a distancia*. Recuperado de http://suaed.politicas.unam.mx/info_distancia.html
- Evans, T., & Pauling, B. (2010). The future of distance education: Reformed, scrapped or recycled. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An Introduction to Distance Education: Understanding Teaching and Learning in a New Era* (pp. 198-223). New York: Routledge.
- Facultad Sede del Programa de Licenciatura del Área de las Ciencias Sociales. (2008). *Plan de Desarrollo Institucional 2008-2012*. México, D.F.: UNAM.
- Garrison, D., & Cleveland-Innes, M. (2010). Foundations of distance education. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An Introduction to Distance Education: Understanding Teaching and Learning in a New Era* (pp. 13-25). New York: Routledge.
- Gaskell, A. (2007). Open learning and e-learning. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 22 (1), 1-4. <http://dx.doi.org/10.1080/02680510601097406>
- Holmberg, B. (2003). *Distance education in essence: An overview of theory and practice in the early twenty-first century*. Oldenburg: Bibliotheks und Informationssystem der Universität Oldenburg.
- Kember, D., & Murphy, D. (1990). A synthesis of open, distance and student centred learning. *Open Learning: The journal of Open, Distance and e-Learning*, 5 (2), 3-8. doi: 10.1080/0268051900050202
- Kirle, A. (2003). Accreditation: Quality control in higher distance education. En M.G. Moore & W.G. Anderson (Eds.), *Handbook of Distance Education* (pp. 425-434). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ledward, B., & Hirata, D. (2010). *'Ike Hawai'i distance learning program: Summary of evaluation findings 2008-2009*. Honolulu: Kamehameha Schools Research & Evaluation.
- Lewis, R. (1990). Open learning: Its relevance to higher education. *Higher Education*, 19, 259-269.

- Lockee, B., Moore, M., & Burton, J. (2002). Measuring success: Evaluation strategies for distance education. *Educause Quarterly*, 1, 20-26.
- Magagula, C. (2002). *Evaluation report of the course for distance education policy-makers in Southern Africa*. The Commonwealth of Learning. Recuperado de: http://www.col.org/PublicationDocuments/pub_02EvalSAfrica.pdf
- McGorry, S. (2003). Measuring quality in online programs. *Internet and Higher Education*, 6, 159–177.
- Middle States Commission on Higher Education. (2011). *Distance education programs: Interregional guidelines for the evaluation of distance education (online learning)*. Philadelphia, PA: MSCHE.
- Moodle. (2014). *About Moodle*. Recuperado de http://docs.moodle.org/27/en/About_Moodle
- Moreno, M. (2005). A history of distance education in Mexico. *The Quarterly Review of Distance Education*, 6 (3), 227–232.
- Outram, S. (2011). *Final evaluation of the HEFCE-funded flexible learning pathfinder projects*. York: The Higher Education Academy.
- Phipps, R., & Merisotis, J. (2000). *Quality on the line: Benchmarks for success in internet-based distance education*. Washington, DC.: Institute for Higher Education Policy.
- Reiser, R. (2001). A history of instructional design and technology. Part I: A history of instructional media. *Educational Technology Research and Development*, 49 (1), 53-64.
- Robson, J. (2000). Evaluating on-line teaching. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 15 (2), 151-172. <http://dx.doi.org/10.1080/713688394>
- Saba, F. (2003). Distance education theory, methodology, and epistemology: A pragmatic paradigm. En M.G. Moore & W.G. Anderson (Eds.), *Handbook of Distance Education* (pp. 3-20). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Shale, D. (2010). Beyond boundaries: The evolution of distance education. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An Introduction to Distance Education: Understanding Teaching and Learning in a New Era* (pp. 91-107). New York: Routledge.
- Sherry, A. (2003). Quality and its measurement in distance education. En M.G. Moore & W.G. Anderson (Eds.), *Handbook of Distance Education* (pp. 435-459). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Simonson, M. (1997). Evaluating teaching and learning at a distance. *New Directions for Teaching and Learning*, 1997, 87–94. doi: 10.1002/tl.7111
- Simonson, M. (2001). *Final report of the evaluation team of the South Dakota Alliance for Distance Education*. South Dakota: United States Department of Education.

- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M., & Zvacek, S. (2009). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education*. Boston: Pearson.
- Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2009). *Estatuto del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia*. Recuperado de http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=8
- Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). *Modelo educativo del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM*. Recuperado de: http://suayed.unam.mx/img/Modelo_SUAYED.pdf
- Stufflebeam, D. (1999). *Foundational models for 21st century program evaluation*. Michigan: Western Michigan University Evaluation Center's Occasional Papers Series.
- Sumner, J. (2000). Serving the system: A critical history of distance education. *Open Learning*, 15 (3), 267-285.
- Texas Commission on Law Enforcement Officer Standards and Education. (2011). *Guidelines for distance education*. Recuperado de http://www.tcleose.state.tx.us/publications/publications_gen/distance_education_manual_11.pdf
- Thompson, M., & Irele, M. (2003). Evaluating distance education programs. En M.G. Moore & W.G. Anderson (Eds.), *Handbook of Distance Education* (pp. 567-584). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18 (3), 227-244.
- United States Department of Education. (2008). *Evaluating online learning: Challenges and strategies for success*. Washington: Office of Innovation and Improvement. Recuperado de <http://www2.ed.gov/admins/lead/academic/evalonline/evalonline.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (1945). *Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperada de <http://www.dgelu.unam.mx/m2.htm>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (1962). *Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado de http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=1
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). *Agenda estadística UNAM 2013*. Recuperado de <http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2013/disco/>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). *Historia de la UNAM*. Recuperado de <http://www.100.unam.mx/>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). *Plan de desarrollo de la universidad 2011-2015*. Recuperado de http://www.dgi.unam.mx/rector/informes_pdf/PDI2011-2015.pdf

- Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). *Programa de trabajo para la UNAM 2011-2015*. Recuperado de http://www.cuaed.unam.mx/portal/img/plan_de_trabajo.pdf
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). *Series estadísticas UNAM*. Recuperado de <http://www.estadistica.unam.mx/>
- Velasco, F., Bojórquez, C., y Armenta, L. (2009). *Evaluación de la efectividad de un programa de educación a distancia*. X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Veracruz: Consejo Mexicano de Investigación Educativa. Recuperado de: http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_07/ponencias/0765-F.pdf
- Vrasidas, C., Zembylas, M., & Chamberlain, C. (2003). Complexities in the evaluation of distance education and virtual schooling. *Educational Media International*, 40 (3-4), 201-208. DOI: 10.1080/0952398032000113112
- Western Cooperative for Educational Telecommunications. (1995). *Principles of good practice for electronically offered academic degree and certificate programs*. Recuperado de <http://wcet.wiche.edu/wcet/docs/publications/PrinciplesofGoodPractice1995.pdf>
- Western Interstate Commission on Higher Education. (2000). *Guidelines for distance education*. Chicago: North Central Association Commission on Institutions of Higher Education.
- Woodley, A., & Kirkwood, A. (1986). *Evaluation in distance learning*. ERIC Clearinghouse. Recuperado de: <http://eric.ed.gov/?id=ED304122>

Glosario

Accesibilidad

Grado en el que una institución, estructura, organización o sistema facilita la participación en un programa educativo dado.

Acreditación

Proceso de evaluación externa que realiza un organismo reconocido, para valorar un programa académico de acuerdo con criterios de calidad o estándares establecidos previamente por el organismo acreditador.

Aprendizaje basado en recursos

Estrategia pedagógica en la que los estudiantes llevan a cabo su aprendizaje al utilizar recursos de información y comunicación, de acuerdo con sus necesidades y contextos de aprendizaje.

Aprendizaje centrado en el alumno

Filosofía educativa en la que la integridad y la libertad del alumno son primordiales, por lo que el proceso de enseñanza-aprendizaje es flexible en cuanto a sus secuencias de estudio, negociación de objetivos, contenido, métodos de estudio, métodos de evaluación, y en la elección de mecanismos de apoyo para los estudiantes.

Aprendizaje colaborativo

Estrategia didáctica que involucra una actividad intelectual conjunta entre un grupo de aprendices, estos trabajan juntos para construir significados y llegar a un aprendizaje, resuelven problemas y crean productos en un intercambio dependiente con los otros.

Asesor

Instructor en el modelo de educación a distancia, que se comunica en una relación uno a uno con el aprendiz, es responsable de la instrucción y guía el aprendizaje hacia un objetivo determinado.

Blog

La palabra *blog* es una contracción de *web log* (registro web); refiere a un diario o una revista en línea, que presenta publicaciones o información ordenada de manera cronológicamente inversa y que puede tener uno o más autores.

Construcción social del conocimiento

Modelo de aprendizaje aplicado a cualquier actividad social humana y a los productos de esas actividades, en donde los individuos interactúan de manera conjunta a través del tiempo y elaboran una representación cognoscitiva sobre la forma en que las cosas funcionan, por lo tanto, el conocimiento se construye a partir de sus experiencias e interacciones en relación al mundo y a otros individuos.

Constructivismo

Enfoque sobre el aprendizaje que sostiene que los alumnos construyen activamente su propio conocimiento, anclando nueva información al conocimiento pre-existente, a través de la experiencia y de la interacción con el mundo y con los otros. Bajo este enfoque, el aprendizaje se concibe como un proceso en el que se crean y se modifican estructuras cognoscitivas, para integrar nueva información y experiencias.

Convergencia

Término utilizado en tecnología digital, para referirse a una tendencia en la que dos tecnologías con distintas funciones se entrelazan o traslapan; en el campo de la educación abierta y a distancia, es la tendencia de éstas a integrarse en un solo modelo educativo con características, ventajas y desventajas de ambas modalidades, tomando el nombre de *modalidad mixta*.

Currículo

Conjunto de cursos ofrecidos por un sistema o una institución educativa, que conciernen a una disciplina o a un campo de estudios específico.

Chat

Software diseñado para que los estudiantes mantengan una interacción en tiempo real y puedan discutir los temas o plantear dudas sobre algún curso en particular.

Diseño instruccional

Creación sistemática y secuenciada de un conjunto de principios, objetos y actividades educativas, que comprometen a los estudiantes con su aprendizaje, de tal manera que los objetivos de aprendizaje deseados puedan conseguirse.

Educación a distancia

Es el tipo de educación planificada que ocurre en diferentes locaciones de enseñanza y requiere de técnicas especiales de diseño instruccional, medios de comunicación tecnológica especializados y de arreglos administrativos y organizacionales específicos, de acuerdo con sus necesidades. También se le conoce como *educación virtual*.

Educación abierta

Forma de educación accesible mediante la remoción de barreras de tiempo, lugar y situación.

Educación por correspondencia

Forma original de la educación a distancia; involucra materiales impresos, separación geográfica del profesor y el aprendiz, y el intercambio de contenidos educativos entre ambos, a través del servicio postal.

Eficiencia terminal

Proporción de alumnos que egresan de un programa educativo respecto al total de alumnos que ingresan a él (cohorte). Se calcula dividiendo el total de estudiantes que concluyen los estudios, en un periodo establecido, entre los que se inscribieron al primer semestre o ciclo escolar.

e-learning

Estrategia educativa que emplea redes de comunicación como tecnología de distribución de la información, sean estas redes abiertas (Internet) o cerradas (intranet), así, la instrucción se logra mediante recursos accesibles en la web.

Estudio independiente

Modalidad de aprendizaje en la cual los aprendices trabajan a través del estudio de sus materiales, sin estar en presencia de un instructor, asesor o tutor, ni de otros estudiantes.

Evaluación de programas

Aplicación de métodos sistemáticos para obtener información válida, confiable y creíble sobre la operación de un programa y sus resultados, con la finalidad de emitir juicios de valor de acuerdo a los criterios de la evaluación y apoyar la toma de decisiones.

Evaluación diagnóstica

Tipo de evaluación que tiene como finalidad proporcionar información útil sobre las principales áreas de un programa, para su mejora, de cara a un proceso de acreditación externa. Se basa en informes de autoevaluación y otros insumos pertinentes disponibles.

Evaluación externa

Tipo de evaluación conducida por un individuo o una organización independiente del objeto evaluado.

Evaluación formativa

También llamada de proceso, es el tipo de evaluación que tiene como propósito coadyuvar a la mejora de un programa, cuando aún se encuentra en operación.

Firewall

Software o hardware que analiza la información procedente de internet, o de intranet, y bloquea o permite el paso de ésta al equipo.

Flexibilidad

Característica de la educación abierta que considera que el aprendizaje debe estar relativamente libre de restricciones logísticas y educativas.

Formatos multimedia

Objetos de aprendizaje en diversos formatos como textos, animaciones, videos, audios, gráficos, simuladores, entre otros.

Foro

Actividad basada en internet donde los estudiantes y asesores participan activamente mediante el intercambio de ideas, al escribir comentarios pertinentes al tema o actividad de aprendizaje.

Grupo de aprendizaje

Conjunto de estudiantes que trabajan juntos y persiguen determinados objetivos de aprendizaje.

Índice de abandono

Proporción de alumnos que suspenden sus estudios, cambian de carrera o la abandonan definitivamente antes de obtener el título.

Índice de egreso

Proporción de alumnos que cumple con la totalidad de los créditos estipulados en el plan de estudios que cursó. Se determina calculando la relación entre el número de alumnos con el 100% de los créditos acumulados y el número total de alumnos que ingresó en cada generación de un programa educativo.

Índice de rezago

Proporción de alumnos que no logra completar en tiempo los créditos asignados a la carga académica de cada semestre, por lo que al finalizar el periodo escolar o el tiempo curricular de la licenciatura no han cumplido con el 100% de los créditos estipulados para dicho periodo.

Interacción asincrónica

Interacción del estudiante con el instructor y el grupo de aprendizaje, mediante tecnologías de la comunicación, en diferentes tiempos, ritmos y lugares de aprendizaje.

Interacción sincrónica

Interacción en tiempo real del estudiante con el instructor y el grupo de aprendizaje, ya sea en un espacio físico o virtual.

Interacción

Acción o influencia mutua y recíproca que involucra al estudiante con el contenido pedagógico, el material de aprendizaje, el instructor y otros aprendices.

m-learning

Uso de dispositivos de comunicación móvil —como teléfonos celulares, asistentes personales, tabletas electrónicas y microcomputadoras— para proveer servicios de enseñanza y aprendizaje.

Moodle

Sistema de Administración del Aprendizaje (Learning Management System) basado en internet que proporciona una plataforma tecnológica integrada para crear ambientes de aprendizaje personalizados.

Partes interesadas

Entidades, organizaciones, grupos o particulares que tienen un interés directo o indirecto en el objeto de evaluación y por consiguiente en su evaluación.

Plan de estudios

Conjunto de contenidos temáticos y actividades de enseñanza-aprendizaje, organizados y distribuidos de forma secuencial, en relación a la cantidad de tiempo disponible para las experiencias de aprendizaje; toma en cuenta las características de la institución educativa, las características de las experiencias de aprendizaje, los métodos y los recursos didácticos, la evaluación del aprendizaje y el perfil profesional de los docentes.

Programa educativo

Aplicación planificada y sistemática de recursos, actividades y procedimientos, guiada por un sistema particular de creencias, asunciones, teorías y lógica; que atiende necesidades, problemas y políticas específicas, de personas o grupos identificados en un contexto particular, para alcanzar metas y objetivos educativos específicos, cuyos resultados e impacto son medibles y documentables, en una perspectiva de costo-beneficio y rendición de cuentas.

Relación dialógica

Interacción entre los participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje por medio del diálogo, que puede ser sincrónico o asincrónico.

Teleconferencia

Formato de educación a distancia que utiliza diversas tecnologías de la información, para conectar múltiples sitios en una interacción en tiempo real, entre el instructor y los estudiantes que están en diferentes locaciones.

Trayectoria escolar

Recorrido que sigue una cohorte de estudiantes en un tiempo determinado (estudio longitudinal), a partir de su ingreso a un plan de estudios específico.

Triangulación

Utilización de al menos dos métodos —usualmente el cualitativo y el cuantitativo— con la finalidad de evaluar o investigar un mismo objeto, eliminando el sesgo que surge cuando se utiliza una sola fuente de información.

Tutor

Instructor en la modalidad abierta que proporciona asistencia académica a los estudiantes, tanto a nivel individual, como en asesorías grupales.

Webconference

Sistema tecnológico de comunicación que permite reunirse con cualquier persona y en cualquier lugar en tiempo real; en dicho sistema convergen el audio y la videoconferencia, así como la utilización de un escritorio compartido que facilita a todos los participantes observar la misma información de una computadora y trabajar cooperativamente.

Wiki

Colección de documentos web creados colaborativamente e integrados en una página web mediante hipervínculos.

En la elaboración de este glosario se utilizaron las siguientes fuentes de consulta:

- Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3 (1). Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>
- Chinman, M., Imm, P., & Wandersman, A. (2004). Getting to outcomes 2004: Promoting accountability through methods and tools for planning, implementation, and evaluation. Recuperado de http://www.rand.org/pubs/technical_reports/TR101.html
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior. (2014). Metodología general para la evaluación de programas educativos de nivel superior. Documento Interno de la institución. México, D.F.: CIEES.
- Environmental Protection Agency. (2011). Program evaluation glossary. Recuperado de http://ofmpub.epa.gov/sor_internet/registry/termreg/searchandretrieve/glossariesandkeywordlists/search.do?details=&glossaryName=Program%20Evaluation%20Glossary#
- Evans, T., & Pauling, B. (2010). The future of distance education: Reformed, scrapped or recycled. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An Introduction to Distance Education: Understanding Teaching and Learning in a New Era* (pp. 198-223). New York: Routledge.
- Garrison, D., & Cleveland-Innes, M. (2010). Foundations of distance education. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An Introduction to Distance Education: Understanding Teaching and Learning in a New Era* (pp. 13-25). New York: Routledge.
- Hannafin, M., & Hill, J. (2008). Resource-based learning. En M. Spector, D. Merrill, J. Van Merriënboer & M. Driscoll (Eds.), *Handbook of research on educational communications and technology* (pp. 525-536). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Haughey, M. (2010). Teaching and learning in distance education before the digital age. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An introduction to distance education: Understanding teaching and learning in a new era* (pp. 46-66). New York: Routledge.
- Joint Committee on Guidelines and Standards for Educational Evaluation. (2011). *The Program Evaluation Standards*. Thousand Oaks: SAGE.

- Kanuka, H., & Brooks, C. (2010). Distance education in a post-fordist time: Negotiating difference. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An introduction to distance education: Understanding teaching and learning in a new era* (pp. 69-90). New York: Routledge.
- Microsoft. (2016). ¿Qué es un firewall?. Recuperado de <http://windows.microsoft.com/es-mx/windows/what-is-firewall#1TC=windows-7>
- Moodle. (2014). About Moodle. Recuperado de http://docs.moodle.org/27/en/About_Moodle
- Moodle. (2016). Blogs. Recuperado de <https://docs.moodle.org/all/es/Blogs>
- Morse, J. (1991). Approaches to Qualitative-Quantitative Methodological Triangulation. *Nursing Research*, 40 (2), 120-123.
- National Science Foundation. (2010). The 2010 user-friendly handbook for project evaluation. Recuperado de <https://www.purdue.edu/research/docs/pdf/2010NSFuser-friendlyhandbookforprojectevaluation.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2010). Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Recuperado de <http://www.oecd.org/development/peer-reviews/2754804.pdf>
- Pérez, R. (2000). La evaluación de programas educativos: Conceptos básicos, planteamientos generales y problemática. *Revista de Investigación Educativa*, 18 (2), 261-287.
- Rogers, A., & Taylor, P. (Eds.). (1999). *Elaboración participativa de planes de estudios para la educación y capacitación agrícola*. Roma: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación.
- Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2009). Estatuto del Sistema de Universidad abierta y Educación a Distancia. Recuperado de http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=8
- Spector, M., Merrill, D., Van Merriënboer, J., & Driscoll, M. (2008). *Handbook of research on educational communications and technology*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Swan, K. (2010). Teaching and learning in post-industrial distance education. En M.F. Cleveland-Innes & D.R. Garrison (Eds.), *An introduction to distance education: Understanding teaching and learning in a new era* (pp. 108-134). New York: Routledge.
- The Commonwealth of Learning. (2000). *An introduction to open and distance learning*. Recuperado de <http://oasis.col.org/bitstream/handle/11599/138/ODLIntro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valle, R., Rojas, G., y Villa, A. (2001). El análisis de trayectorias escolares en la UNAM: Un método de análisis. En A. Romo (Ed.), *Deserción, rezago y eficiencia terminal en las IES: Propuesta metodológica para su estudio.* (pp. 51-74). México: ANUIES.

W.K. Kellogg Foundation. (2004). *W.K. Kellogg foundation evaluation handbook.*
Recuperado de <https://www.wkkf.org/resource-directory/resource/2010/w-k-kellogg-foundation-evaluation-handbook>

Wholey, J., Hatry, H., & Newcomer, K. (2010). *Handbook of practical program evaluation.* San Francisco: Jossey-Bass.

Anexo A: Diseño de la evaluación

Tabla 1. Diseño de la evaluación

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Objetivos del programa en las modalidades abierta y a distancia	¿En qué medida se han cumplido los objetivos del programa?	Grado de cumplimiento de los objetivos del programa	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Se consideran vigentes los objetivos del programa?	Grado de vigencia de los objetivos del programa	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
Planeación	¿En qué contribuye el plan de trabajo anual de la DSUAED al plan de desarrollo institucional?	Grado de congruencia entre el plan de trabajo anual de la división y el plan de desarrollo institucional	Cualitativa	Informe de autoevaluación Plan de desarrollo institucional 2012-2016	Análisis de documentos
	¿Qué procedimientos se utilizan para identificar las necesidades del programa?	Características del procedimiento para identificar las necesidades del programa	Cualitativa	Informe de autoevaluación Informe de Acreditación 2010	Análisis de documentos
Normativa	¿Existen normas o reglamentos que obstaculizan la operación del programa?	Problemas detectados que la normatividad actual no contempla	Cualitativa	Informe de autoevaluación Informe de Acreditación 2010	Análisis de documentos
Recursos financieros	¿Son suficientes los recursos financieros del programa?	Grado de suficiencia de los recursos financieros del programa identificado por la DSUAED	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Plan de estudios	¿Con qué frecuencia se actualizan los planes de estudio?	Frecuencia con la que se actualiza el plan de estudios (estructura del currículo, contenido de las asignaturas y bibliografía)	Cuantitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué mecanismos se emplean para la actualización del plan de estudios?	Existencia y características del procedimiento para la actualización del plan de estudios	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué problemas se identifican en el plan de estudios?	Problemas identificados por la DSUAED en el plan de estudios	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
		Grado de adecuación de los elementos del plan de estudios percibido por asesores y alumnos del programa	Cuantitativa	Informe de resultados de la encuesta a asesores y alumnos	
Sedes	¿Qué servicios ofrecen las sedes del programa?	Adecuación de los servicios que ofrecen las sedes	Cuantitativa	Informe de autoevaluación	¿Qué servicios ofrecen las sedes del programa?
	¿Qué aspectos deben modificarse en las sedes para que el programa opere satisfactoriamente?	Sugerencias de la DSUAED para mejorar el funcionamiento de las sedes	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Infraestructura y plataforma tecnológica	¿Se cuenta con una infraestructura y plataforma tecnológica suficiente y adecuada?	Número y características del equipo tecnológico que sustenta la operación del programa	Cuantitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
		Grado de adecuación de diversos aspectos de la infraestructura tecnológica, percibida por estudiantes y asesores en el cuestionario sobre el programa	Cuantitativa	Informe de resultados de la encuesta a asesores y alumnos	
	¿Qué problemas se han identificado en la plataforma tecnológica, que afectan el funcionamiento del programa en la modalidad a distancia?	Problemas identificados por la DSUAED en el funcionamiento de la plataforma tecnológica	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué acciones de capacitación de la comunidad académica se realizan para el uso de la plataforma tecnológica en la modalidad a distancia?	Número y características de las acciones de capacitación para la utilización de la plataforma tecnológica	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Materiales educativos	¿Qué tipo de materiales tienen a su disposición alumnos y asesores?	Tipo y características de los materiales educativos disponibles	Cualitativa	Informe de acreditación Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Son adecuados los materiales educativos puestos a disposición de alumnos y asesores?	Grado de adecuación de los materiales educativos que perciben estudiantes y asesores	Cuantitativa	Informe de resultados de la encuesta a asesores y alumnos	Análisis de documentos
	¿Con qué frecuencia se actualizan los materiales educativos?	Frecuencia con la que se actualizan los materiales educativos	Cuantitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué mecanismos se emplean para la actualización de los materiales educativos?	Características de los procedimientos que se emplean para actualizar los materiales educativos	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Cuáles aspectos de los materiales educativos se podrían mejorar?	Número y naturaleza de los aspectos que deben mejorarse de acuerdo a la DSUAED	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué tan útiles son los materiales educativos en el proceso enseñanza-aprendizaje?	Grado de utilidad de los diversos materiales educativos para el proceso enseñanza-aprendizaje	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Crterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Población escolar	¿Cuál ha sido el ingreso, abandono, rezago y egreso en las generaciones 1986—2009-1 de la modalidad abierta y 2005-2—2009-1 de educación a distancia?	Número de alumnos que ingresan por generación y porcentaje de alumnos con un determinado porcentaje de créditos aprobados en los tiempos curricular y reglamentario: 0 (abandono), 1-25 (rezago extremo), 26-50 (rezago grave), 51-75 (rezago intermedio), 76-99 (Rezago recuperable) y 100 (egreso) por generación	Cuantitativa	Estudio de trayectorias escolares de la carrera en las modalidades abierta y a distancia	Análisis de documentos
	¿Cuál es el índice de titulación del programa?	Número y porcentaje de estudiantes que se han titulado en las generaciones 1986—2009-1 de la modalidad abierta y 2005-2—2009-1 de educación a distancia	Cuantitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los estudiantes para titularse?	Problemas identificados por la DSUAED en la titulación de los estudiantes	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Planta académica	¿Cómo es el desempeño de los asesores de la carrera en las modalidades abierta y a distancia?	Frecuencia con la que el asesor realiza diversas tareas correspondientes a sus funciones de acuerdo a la opinión de asesores y alumnos	Cuantitativa	Informe de resultados de la encuesta a asesores y alumnos	Análisis de documentos
	¿Qué tipos de apoyo reciben los asesores para su desarrollo profesional?	Número y características de las acciones de desarrollo profesional que la dependencia ofrece a los asesores	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué tipos de servicios se ofrecen al asesor para el desarrollo de sus funciones?	Número y características de los servicios que la dependencia ofrece a los asesores	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué problemas se han identificado en el desempeño de las actividades académicas de los asesores?	Problemas identificados por la DSUAED en el desempeño de las actividades académicas de los asesores	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Proceso de enseñanza-aprendizaje	¿Las prácticas pedagógicas son coherentes con los objetivos de aprendizaje?	Grado de congruencia entre los objetivos del programa y las prácticas pedagógicas preponderantes en las modalidades abierta y a distancia	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué modificaciones en las prácticas pedagógicas que emplean los asesores se consideran necesarias?	Número y naturaleza de las modificaciones a las prácticas pedagógicas sugeridas por la DSUAED	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué tipo de estrategias se implementan para que los alumnos avancen satisfactoriamente en el programa?	Número y naturaleza de las estrategias de apoyo identificadas por la DSUAED	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué tipo de prácticas de evaluación del aprendizaje son implementadas en la modalidad?	Número y naturaleza de las prácticas de evaluación identificadas por la DSUAED	Cuantitativa Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	Asistencia técnica (Solo para la modalidad a distancia)	¿Qué mecanismos de asistencia técnica se utilizan en el uso de la plataforma?	Características de los mecanismos de asistencia técnica en el uso de la plataforma.	Cualitativa	Informe de autoevaluación

Tabla 1. Diseño de la evaluación (Continuación)

Criterios	Preguntas de evaluación	Indicadores	Tipo de información	Fuentes de información	Método
Gestión académico-administrativa	¿Cuáles son los problemas más frecuentes relacionados a los servicios a los estudiantes?	Problemas identificados por la DSUAED en los servicios a los estudiantes	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
		Número y porcentaje de asesores y alumnos que consideran necesario mejorar la gestión de servicios a los estudiantes	Cuantitativa	Informe de resultados de la encuesta a asesores y alumnos	
Servicios de apoyo	¿Con qué servicios de apoyo institucionales y de la dependencia cuenta el programa?	Número y naturaleza de las servicios de apoyo disponibles identificados por la DSUAED	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué tan adecuados son los diferentes servicios de apoyo con que cuenta el programa?	Grado de adecuación de los servicios de apoyo, percibida por estudiantes y asesores en el cuestionario sobre el programa	Cuantitativa	Informe de resultados de la encuesta a asesores y alumnos	Análisis de documentos
Vinculación con el entorno	¿Qué actividades de vinculación apoyan el cumplimiento de los objetivos del programa?	Número y naturaleza de las actividades de vinculación identificadas por la DSUAED	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos
	¿Qué mejoras pueden realizarse en la vinculación con el entorno?	Número y naturaleza de las mejoras identificadas por la DSUAED para mejorar la vinculación con el entorno	Cualitativa	Informe de autoevaluación	Análisis de documentos

Anexo B: Número de alumnos de primer ingreso a la licenciatura en la modalidad a distancia, por generación

Tabla 3. Número de alumnos de primer ingreso a la licenciatura en la modalidad a distancia, por generación.

Generación	Alumnos
2010-1	35
2010-2	21
2011-1	21
2011-2	33
2012-1	43
2012-2	39
2013-1	52
2013-2	31
Total	275