

La evaluación de la calidad de programas educativos en las modalidades abierta y a distancia a nivel superior: Una experiencia de autoevaluación desde la perspectiva de los responsables del programa.

Ana Ma. Bañuelos Márquez
Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia
Universidad Nacional Autónoma de México
Subdirectora de Evaluación Educativa
Ciudad de México, México
anama_banuelos@cuaed.unam.mx

Gabriela Montero Montiel
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Nacional Autónoma de México
Jefa del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia
Ciudad de México, México
gmontero04@hotmail.com

Resumen

El crecimiento de la educación abierta y a distancia en México ha sido vertiginoso en los últimos años, sin embargo, en las prácticas evaluativas aún imperan esquemas aplicables a la educación presencial, hecho que obstaculiza el reconocimiento social de las modalidades no convencionales. En el presente trabajo se expone una experiencia de autoevaluación para el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. El objetivo fue realizar un ejercicio institucional de evaluación de los programas educativos, a fin de obtener un diagnóstico inicial de los insumos, procesos y resultados, desde la perspectiva de los responsables del programa. Se utilizó una guía de autoevaluación diseñada *ex profeso* para los programas no presenciales de la UNAM. Los resultados revelan una entidad académica que cuenta con diversas fortalezas en los cinco ejes de análisis: plan de estudios, docentes, alumnos, tecnologías y gestión, y algunas áreas de oportunidad en el desempeño académico de los alumnos y en determinados trámites administrativos que éstos deben llevar a cabo. Se propone un plan de mejora que permitirá apuntalar hacia el aseguramiento de la calidad de las modalidades abierta y a distancia.

Palabras claves: Educación abierta, educación a distancia, autoevaluación.

Introducción

Actualmente la evaluación es uno de los términos más usados en diversos ambientes de nuestra sociedad. Evaluar y valorar se identifican hoy como la acción de emitir un juicio acerca del rendimiento o eficacia de un determinado objeto, método, plan o acontecimiento. Se habla de evaluar desde los más variados círculos sociales; se evalúa la ejecución de un trabajo, una película, por ejemplo, etc. El factor común de todos esos usos del término es de juzgar el valor, los méritos o la eficacia de algo, valiéndose de un patrón, con la finalidad de procurar una mejora. De acuerdo a Ramos (2004, citado en Jornet y Leyva, 2009, p. 54) la evaluación educativa es el proceso sistemático de búsqueda de información sobre una realidad educativa para conocerla y comprenderla y así poder emitir un juicio de valor sobre ella, el cual está orientado hacia la toma de decisiones y a la mejora de dicha realidad.

En un contexto educativo, la acción de evaluar no es un concepto nuevo, se puede decir que es tan antiguo como el propio ejercicio educativo; pero, hoy por hoy la evaluación y la acreditación de los programas educativos, se convierten en una alternativa y al mismo tiempo en un reto para las Instituciones de Educación Superior (IES), que buscan establecer una mejora continua, elevar la calidad de sus programas e impulsar la correcta toma de decisiones por parte de los responsables.

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998) todas las IES, deben pasar por procesos de evaluación, tanto interno como externo, independientemente de la modalidad educativa en que ofrezcan sus programas (presencial, abierto o a distancia). Al respecto, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2015) en México, propone que con miras a acreditar los programas educativos por organismos ya sean nacionales o internacionales, es necesario, generar una cultura de la evaluación; por su parte los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES, 2009), hacen referencia a que en las modalidades educativas abierta y a distancia, se deben realizar procesos de evaluación diagnóstica (autoevaluación) para elevar la calidad de la educación; incluso, proponen una Metodología General para la Evaluación de Programas de Educación Superior a Distancia, que propicia la búsqueda de una mejora continua de los programas educativos ofrecidos (modelo educativo, alumnos, profesores, eficiencia terminal, administrativos, planes y programas, tecnología, infraestructura), a fin de emitir un juicio, establecer un plan de mejora y de esta forma asegurar la calidad educativa de los programas.

La cultura de la evaluación es una asignatura pendiente en nuestras IES, se concuerda con Álvarez (2015, p. 48) quien señala que las condiciones requeridas para promover una cultura de evaluación son: a) tener *ideas claras* sobre el concepto, la naturaleza peculiar y el quehacer de la evaluación, según su campo o enfoque de aplicación, b) contar con *personal profesional competente y de experiencia* en la formulación de proyectos de evaluación, en el diseño de instrumentos, así como en el manejo de métodos y técnicas apropiadas para el análisis de la información que cada tipo de evaluación se propone lograr, c) precisar los *campos y aspectos específicos del objeto por evaluar* que serán considerados en el proceso de evaluación, d) definir con claridad el *objetivo general* del proyecto de evaluación, así como los objetivos específicos que naturalmente se buscan en cada campo o tipo de aplicación, e) identificar sus *funciones*, especialmente aquellas que más contribuyen al logro del *objetivo de la evaluación*, f) *sistematizar experiencias* de evaluaciones anteriores y g) tomar muy en cuenta las *condiciones que hacen viable* el desarrollo de un proceso adecuado de evaluación.

De esta forma, la evaluación y la acreditación de los programas educativos en cualquiera de sus modalidades educativas (presencial, abierta y a distancia), se perfila como una alternativa para participar críticamente en la construcción de estrategias para la mejora continua de los programas educativos de las IES, por lo que el objetivo de este trabajo es mostrar los resultados obtenidos, mediante un ejercicio de autoevaluación para las modalidades abiertas y a distancia del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en la Ciudad de México, con la finalidad de identificar y analizar las fortalezas y áreas de oportunidad para asegurar la calidad de la oferta académica.

Para realizar este proceso se contó con el apoyo de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED) de la UNAM, quién desarrolló una Guía de autoevaluación para programas educativos abiertos y a distancia, instrumento que integra 5 ejes, 17 categorías y 30 indicadores para autoevaluar los componentes sujetos de valoración, a saber, plan de estudios, docentes, alumnos, tecnología y gestión (Bañuelos y Montero, 2017).

Evaluación de la calidad de la educación no convencional

“Dentro del marco de la educación, se ubica el proceso de enseñanza y aprendizaje, mismo que se refiere a la transmisión de la información (saber) a través de la comunicación entre alumno-docente. Las herramientas, medios y recursos que anteriormente se utilizaban en este proceso eran solamente el gis, borrador, pizarrón, cuaderno, lápiz, libros de texto, pero con la introducción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) estos han cambiado a través de los años dando pie a la utilización de otros medios y recursos sobre todo electrónicos. Dentro de la educación formal, el proceso de enseñanza y aprendizaje, se presenta en tres modalidades: presencial, abierta, a distancia” (Treviño, 2017, p.9). El término

educación abierta para Keegan (como se cita en CIEES, 2009), es muy ambiguo en el sentido de que puede referirse a muchas cosas (abierto al tiempo, a las personas y a las formas de educación etc.), pero no indica precisamente que los contenidos se ofrezcan con las característica de que maestro y alumno estén separados durante el proceso de enseñanza y aprendizaje; por ello, para los CIEES, y con fines de evaluación, en el concepto de educación a distancia, se encuentra englobada a la abierta y la definen como “Modalidad educativa centrada en el aprendizaje, que promueve el desarrollo autónomo del estudiante con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación, desarrollando para ello, estrategias y recursos que permiten interactuar a los diferentes actores de un proceso caracterizado por la separación espacio-temporal relativa entre docentes y estudiantes, con el fin de formar y actualizar individuos con las competencias necesarias para afrontar el contexto laboral y sociocultural contemporáneo” (CIEES, 2009, p.10).

Por otro lado, la calidad educativa es la mejora continua o el refuerzo constante de la coherencia entre aquello que se pretende del alumnado cuando acaba su formación (finalidades educativas), lo que se hace en las aulas para garantizar que se cumpla (procesos educativos) y, finalmente, los resultados de aprendizaje obtenidos (Malpica, 2012, p. 56). De acuerdo con Moreno (2007), la excelencia de la educación institucionalizada no depende de la modalidad educativa, sino de la calidad de los procesos que se viven y aprenden, la cual está condicionada fundamentalmente por el personal académico, el currículo, el apoyo a los estudiantes, los recursos de información y conocimiento, y su accesibilidad y procedimientos de evaluación válidos y confiables para la institución, la sociedad y el propio estudiante.

Si bien las IES están atentas a la evaluación de la calidad de sus programas, el panorama en la enseñanza no presencial como la educación abierta y a distancia, aún se encuentra en desarrollo, los marcos de referencia para la evaluación de este tipo de modalidades todavía conservan los esquemas tradicionales de valoración para la educación presencial. Retomando a Rama (2008) y a Chávez (2015), es necesario construir nuevas y prácticas formas de evaluación considerando las peculiaridades de las modalidades no convencionales, para lo cual es necesario un nuevo paradigma evaluativo que incorpore las nuevas tendencias de la educación superior del Siglo XXI.

Claudio Rama (2008) estudioso de las tendencias de la educación superior en Latinoamérica y el Caribe, señala que una de éstas es hacia la valoración externa, específicamente la creación de las agencias de evaluación y acreditación. Reseña dicho autor que la búsqueda de mecanismos de aseguramiento de la calidad en el contexto de la globalización y de la gestión de la sociedad del saber se ha debido a la masificación estudiantil, la proliferación de instituciones y a la renovación de los saberes.

Por otro lado, la alta diferenciación de la calidad, la ausencia de información sobre las certificaciones, las recomendaciones de los organismos internacionales, la preocupación de los colegios profesionales por la desvalorización de las certificaciones y las crecientes condiciones competitivas que impone la globalización, llevaron en distinta intensidad a las sociedades, a los gobiernos y a las universidades, a promover la creación de agencias de evaluación y acreditación como mecanismos para asegurar estándares básicos de calidad de los distintos servicios educativos (Rama, 2008). Acerca del futuro de la evaluación educativa y continuando con el análisis prospectivo de este autor, se señala que la evaluación en sí misma es una tarea asociada al futuro de los saberes, de las sociedades y de las profesiones, por lo que los sistemas de valoración de Latinoamérica tienden hacia una mayor relevancia de la evaluación externa, a la ampliación de la cobertura en todos los niveles y ciclos educativos, al establecimiento de mecanismos de obligación indirectos asociados al financiamiento y a la diversidad de actores nacionales e internacionales en el proceso de aseguramiento de la calidad.

La necesidad de evaluar programas educativos se hace evidente debido a factores como la penetración y expansión de ofertas educativas, a la insuficiencia y las deficiencias de las normas para regular la calidad de las modalidades no presenciales y a las dudas y controversias existentes en sectores académicos y no académicos sobre la capacidad que poseen estas modalidades no convencionales para lograr aprendizajes de calidad iguales o superiores a los alcanzados con la educación presencial (Chávez, 2015).

Sin embargo, es necesario tener en mente las seis variables planteadas por Álvarez (2015, p. 49) en cuanto a las condiciones requeridas para hacer viable y deseable un proceso de evaluación formal: a) querer hacerla (voluntad política): lograr el consenso suficiente para ello entre los sectores interesados y la aceptación de los actores responsables, b) saber hacerla (conocimiento técnico y personal competente): identificar los principales problemas que enfrenta y los pasos que implica este proceso, c) poder hacerla: recordar que siempre habrá elementos de poder u obstáculos de estructura que se opondrán a su desarrollo para tratar de desvirtuarlo, lo que a su vez implica: la apertura de espacios de participación de los sectores interesados para lograr así el poder de apoyo, d) saber instrumentarla: con personal competente y de experiencia, procesos de capacitación de personal para la formulación de proyectos y diseño de instrumentos, e) saber utilizarla: para el mejoramiento de la calidad de los servicios y las decisiones, reduciendo las resistencias que naturalmente surgen frente a estos procesos y para darle los usos y aplicaciones convenientes en la gestión, evitando un énfasis exagerado en su finalidad de premio o sanción (estímulos o bonos de desempeño que generan procesos de simulación), así como el “uso perverso de la evaluación” que se da cuando los resultados de la evaluación se aprovechan para promover a los de un grupo ideológico afín y cuestionar a los de otro grupo y f) difundir oportunamente sus resultados: seleccionar entre qué se difunde, cuándo y entre quiénes se difunde, y cómo se aprovecharán sus resultados para los procesos de gestión y mejora continua.

Contexto y antecedentes

De acuerdo a la ANUIES (2017), cada institución tiene sus propias características, objetivos, políticas, estrategias y metas para llevar a cabo procesos de evaluación, en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional. Dentro de los tipos de evaluación, encontramos que, según la procedencia de los evaluadores, esta puede ser externa, interna, mixta y de autoevaluación (Treviño, 2017). En la autoevaluación, el evaluador es el responsable del procedimiento a utilizar y participan las comunidades académicas en la detección de las deficiencias, como de las fortalezas de sus programas para orientar futuras acciones; se parte de criterios y metas adoptadas por la propia institución, la que verifica y decide si cubre los niveles de calidad que considera adecuados. Por su parte, la evaluación externa practicada por otros organismos (nacionales o internacionales) aporta elementos analíticos de utilidad para las instituciones y sus programas al realizarse desde puntos de vista de organismos especializados. Así, la evaluación y la acreditación son procesos que mundialmente se han reconocido como una herramienta para mejorar los sistemas de educación superior.

Países como Canadá, Estados Unidos de Norteamérica y de Europa, tienen una larga experiencia en materia de evaluación y acreditación que si bien presentan diferencias operativas, persiguen fines similares. México, también presenta experiencias al respecto, aunque hay que reconocer que sigue siendo incipiente en el sector educacional. Cabe señalar que los primeros ejercicios de autoevaluación en nuestro país, comenzaron a llevarse a cabo en la década de los 70's con la finalidad de elaborar diagnósticos de demanda y crecimiento.

De acuerdo a datos estadísticos presentados por la ANUIES (2015), en el ciclo escolar 2014-2015, la matrícula de educación superior ascendió a 4,032,992 estudiantes (3,718,995 en programas de técnico superior y licenciatura, y 313,997 en posgrado), de los cuales 3,515,404 estudiantes realizaron sus estudios en la modalidad escolarizada y 517,588 en la no

escolarizada¹, teniendo un bajo nivel de cobertura de educación superior, en relación a otros países y con Latinoamérica; presenta un atraso del 34.1%, frente a estos países que han superado el 50%, existiendo una desigualdad de cobertura por entidad federativa. De acuerdo a los objetivos y estrategias del Programa del Programa Sectorial de Educación 2013-2018, se espera asegurar una mayor cobertura, para alcanzar el 40% proyectado para 2018.

Lo anterior, pone de manifiesto la ampliación de una oferta educativa por parte de las Instituciones públicas y privadas, sobre todo en modalidades educativas como lo son la abierta y sobre todo a distancia; sin embargo, no hay que perder de vista que se trata de crecer no sólo en cantidad, sino en calidad, hay que continuar evaluando programa educativo por programa educativo, ya que actualmente, del universo de 31,000 programas educativos, la ANUIES (2015), reporta que sólo han sido evaluados alrededor de 4,400, por organismos evaluadores y acreditadores. Se espera que en 2018, la matrícula atendida en programas de calidad, pase del 59.4% al 72%.

Por su parte, la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM, considerada como la institución más importante del país y donde se inserta el SUAyED de la FCA objeto de nuestro trabajo, tiene como una de las líneas rectoras para el período 2015-2019, (Graue, 2017) consolidar y diversificar las modalidades de enseñanza y aprendizaje en la medida en que permiten dar acceso a la educación a una mayor cantidad de personas, y contribuir a que la oferta, por diversos medios y en formatos distintos, esté disponible para el público universitario y la sociedad en su conjunto, en cualquier etapa en la que lo requiera; ampliar la posibilidad de realizar estudios en la modalidad abierta, favorecer la opción mixta, y reforzar y acrecentar aquellos programas que se ofrecen a distancia. Con esta visión, se definieron en este rubro, 11 líneas de acción, entre las que destacan las siguientes:

1. Consolidación de las modalidades educativas de la UNAM, a través de elaborar un diagnóstico de la situación actual y del nivel de desarrollo de la educación abierta, mixta, a distancia y continua.
2. Definir políticas institucionales para garantizar la calidad de la formación en cada modalidad educativa y contribuir a la cobertura, continuidad, capacitación y formación para la vida.
3. Incrementar la oferta y la calidad académica del SUAyED.
4. Fortalecer la profesionalización de docentes, tutores y asesores en línea, mediante la oferta de cursos de apoyo para la superación académica.
5. Mejorar los procesos de gestión y administración escolar para la atención de los alumnos del SUAyED.

En línea directa con lo anterior, el SUAyED de la FCA de la UNAM, fue aprobado por el Consejo Universitario mediante el Estatuto del Sistema Universidad Abierta de la UNAM, el 25 de febrero de 1972, a iniciativa del entonces rector Pablo González Casanova. Y el Consejo Técnico de la Facultad de Contaduría y Administración autorizó su implantación en esta dependencia universitaria el 28 de abril del mismo año. Hay que mencionar que comenzó con una sola modalidad (educación abierta), razón por la cual hasta inicios del año 2009, se denominaba Sistema Universidad Abierta (SUA), con la incorporación de la modalidad a distancia, cambió a Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAyED). El SUAyED está regido por un Estatuto y Reglamento, relativo al ingreso, permanencia y

¹ El Sistema de educación superior en México se encuentra conformado de la siguiente forma: 3,000 instituciones activas públicas y particulares con distintos perfiles y misiones: 6 universidades federales, 34 universidades públicas estatales, 23 universidades públicas estatales con apoyo solidario, 10 universidades interculturales, 262 instituciones del tecnológico nacional de México, 166 universidades tecnológicas y politécnicas, 24 centros públicos de investigación CONACYT, 230 escuelas normales públicas, 203 instituciones públicas afines y 2,007 instituciones particulares. Este conjunto de instituciones ofrecen más de 31 mil programas educativos: 1,154 de técnico superior universitario o profesional asociado, 21,828 de licenciatura, 1,650 de especialidad, 5,668 de maestría y 1,186 de doctorado. Adicionalmente, algunas de las instituciones que conforman el sistema ofrecen programas del tipo medio superior. En la modalidad escolarizada, el 4.5% corresponde a técnico superior universitario o profesional asociado, el 85.3% a licenciatura universitaria y tecnológica, el 3.5% a educación normal y el 6.7% a posgrado.

exámenes; ambos contienen los propósitos fundamentales que dan origen al Sistema: propiciar que los alumnos se responsabilicen de su aprendizaje y permitir que estudien en lugares y durante los tiempos que más les convengan.

En el SUAyED de la FCA, la educación abierta se caracteriza por la apertura y flexibilidad en cuanto al espacio, el cual no se limita a un lugar determinado o tiempo sino al ritmo y posibilidades del estudiante y la organización de su aprendizaje, dando plena autonomía al sujeto que aprende. Es decir, va más allá de la presencial, ya que permite al estudiante dirigir su propia actividad educativa, haciendo uso de todos los medios y recursos disponibles y que las instituciones deben poner a su disposición. Actualmente, el modelo educativo abierto de la FCA parte del estudio independiente y las asesorías semipresenciales e individuales: el estudiante acude a las instalaciones de la Facultad según el calendario escolar, pero sin la imposición de un horario específico. Asimismo, con apoyo de las TIC, los alumnos y asesores, trabajan adicionalmente en las asesorías semipresenciales y en plataforma educativa, donde los exámenes parciales y globales se presentan en línea (SUAYED, 2017).

El modelo educativo a distancia en la Facultad de Contaduría y Administración (en el 2005), surge con el propósito de incorporar al SUA las TIC para implantar otra alternativa de asesoría que haga posible la realización del proceso de enseñanza y de aprendizaje desde cualquier lugar donde haya una computadora con acceso a Internet. De esta forma se aprovechan los medios y herramientas tecnológicas brindando al estudiante la oportunidad de cursar una licenciatura a distancia.

El compromiso de un estudiante en estas modalidades lo vincula de manera especial con los materiales didácticos (en plataforma educativa) que guían su aprendizaje, preparados *ex profeso* para las asignaturas correspondientes, siempre con el acompañamiento del asesor, quien, a su vez, también se apoya en esos materiales. Entonces, con base en la información de los contenidos temáticos que cubren los materiales, los alumnos pueden recurrir a los asesores para resolver cualquier duda o discutir sobre el tema en cuestión de manera presencial tratándose de la modalidad abierta y a través del uso del foro, *chat*, correo electrónico y otros medios y recursos que se pueden encontrar en la plataforma para la modalidad a distancia. Además de estas actividades, el aprendizaje se complementa con eventos programados periódicamente tales como: conferencias, reuniones de discusión, actividades de aprendizaje círculos de problematización, etcétera en las sedes fuera de la Ciudad de México en que es factible hacerlo. El estudiante encuentra, junto con el material didáctico, autoevaluaciones que le permiten estimar si ya domina el contenido, al nivel o grado requeridos antes de presentar los exámenes.

Tomando como referencia semestre escolar 2017-2, el SUAyED de la FCA está conformado por 433 asesores, de los cuales 102 imparten alguna asignatura en ambas modalidades, 156 en la modalidad abierta y 175 en la modalidad a distancia. El número de alumnos del SUAyED (en sus dos modalidades), rebasa los cinco mil y las asignaturas-grupo programadas por semestre son en promedio 792. Asimismo, es importante resaltar que en los últimos años, las características de los alumnos del Sistema en la FCA han ido cambiando² (Montero y Arcos, 2016). Mientras que en años anteriores la población era relativamente adulta (entre 35 y 60 años), actualmente el rango de edades oscila entre 20 y 45 años, el 77% de los alumnos tienen 30 años o menos, siendo el promedio general de 27 años.

En cuanto a la distribución de los alumnos por género, esta se encuentra conformada por el 63% de hombres y el 37% de mujeres; lo que implica que el número de mujeres que se ha inscrito al programa se ha incrementado, pero aún se observa una relativa mayoría de hombres. A diferencia de lo que sucedía hace algunos años, cuando la mayoría de los alumnos eran casados, actualmente el 69% observa un estado civil soltero; asimismo,

² Datos obtenidos del perfil de nuevo ingreso al SUAyED de la FCA, generación 2017-2.

aproximadamente el 90% de la población pertenece a la Ciudad de México y zona Metropolitana, y se encuentra realizando un trabajo remunerado, combinando actividades laborales y familiares con el estudio, lo cual incide directamente en su desempeño académico.

Aproximadamente 90% de los estudiantes asegura laborar ocho horas diarias o más y en horarios mixtos. Respecto a las razones por las que se incorporan al sistema, el 79% lo hace por la posibilidad de combinar en estudio con el trabajo, mientras que el 11% por combinar sus estudios con otros estudios realizados de manera presencial.

En lo que se refiere a la forma de ingreso, el 93% lo hace por examen de selección a la UNAM, y no por pase reglamentado de los subsistemas de bachillerato de la propia Universidad. El 84% ingresa con estudios a nivel medio superior, el resto, cuenta con una licenciatura previa o incluso un posgrado. En relación con el promedio de calificaciones obtenido en el nivel máximo de estudios previos, se tiene el dato de que el 43% oscila entre 7.0 a 7.9, el 39% entre 8.0 a 8.9. De acuerdo al tipo de institución de procedencia, los alumnos se distribuyen de la siguiente forma: UNAM 31%, Colegio de Bachilleres 14%, Sistema incorporado a la UNAM 10%, Instituto Politécnico Nacional 7%, otras instituciones del país 38%.

Durante el ciclo anterior, sólo el 21% de los alumnos estuvieron inscritos en alguna institución, el resto (79%) no lo estuvo; el 29% dejó de estudiar dos años antes de ingresar al SUAyED, el 12% entre 2 y 4 años, 12% entre 5 y 8 años y 12% más de 8 años. El 77% de los alumnos carece de experiencia en sistemas abiertos, mientras que el 23% cuenta con ella. El 85% de los alumnos no ha tomado ningún curso de hábitos de estudio, del 15% que reporta haberlo hecho, han cursado algún curso de lectura rápida (96%), estrategias de aprendizaje (89%), uso de bibliotecas (98%) y administración del tiempo (94%).

Con respecto al tiempo que dedican al estudio, el 52% le destina entre tres y cuatro horas diarias, el 36% entre una y dos horas al día; sólo el 9% emplea entre cinco y seis horas diarias. El 5% de los alumnos no tiene acceso a algún equipo de cómputo y realiza su conexión desde una computadora prestada con acceso a Internet, desde su lugar de trabajo o de un café Internet. Acerca de los motivos por los cuales utilizan Internet, el 66% lo hace para realizar búsquedas relacionadas con sus estudios. De acuerdo al uso de la TIC en aplicaciones de escritorio, el 49% tiene manejo avanzado de Word, el 36% un nivel medio; el 28% maneja hojas de cálculo electrónico en un nivel avanzado, el 50% a un nivel medio; el 38% tiene un manejo avanzado de paquetes de presentaciones electrónica y el 44% es a un nivel medio.

En cuanto al uso del sistema operativo utilizado para acceso a Internet a través de dispositivos móviles, el 70% lo hace en Android, 16% en Tableta Android, el 14% iOS y el 9% en Windows. Con respecto a las herramientas que utilizan para el estudio, los alumnos emplean las siguientes: 70% usa material didáctico impreso, 64% apuntes digitales, 42% videoclases, 41% libros y publicaciones electrónicas y el 40% clases multimedia.

De esta forma, el Sistema ha registrado un crecimiento por demás importante; desde el año 1997, el ingreso se realiza dos veces por año; más de 600 alumnos ingresan semestralmente a alguna de las tres licenciaturas ofertadas. Lo anterior, ha llevado al SUAyED a convertirse en una División saturada, con un gran número de alumnos y asesores, que requieren de infraestructura a la medida de sus necesidades. A partir de aquí, se han realizado muchos esfuerzos para formar tanto a alumnos como asesores en el uso didáctico de las TIC. Se reciben apoyos pedagógicos, didácticos y financieros para el pago de materiales. Con todo, son muchas las líneas de acción que aún deben ponerse en práctica para garantizar la calidad de la formación y los servicios de esta modalidad, así como las tecnologías de la información y comunicación aplicadas a la educación.

Autoevaluación del Programa

Con base en las líneas rectoras de la UNAM para el período 2015-2019, en marzo de 2016, a solicitud de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), se presentó el proyecto institucional de evaluación y acreditación ante los Jefes de División de las Facultades o Escuelas que cuentan con una División SUAyED. El objetivo fue elaborar una autoevaluación a fin de conocer y analizar las fortalezas y áreas de oportunidad o debilidades, con el propósito de promover una reforma integral (mejorar la calidad de los programas y sentar las bases para su acreditación) para estos sistemas.

La autoevaluación diagnóstica permitió realizar un análisis y evaluación tanto de los principales aciertos como de las problemáticas institucionales. Esto representa un aporte fundamental al SUAyED para conocer, investigar y valorar las problemáticas; no sólo para señalarlas, sino para contribuir a la mejora permanente a través de la toma de decisiones pertinentes.

El proceso se llevó en cuatro etapas:

1. Conformación del equipo de trabajo por parte de las entidades universitarias involucradas.
2. Elaboración *ex profeso* de una Guía para la autoevaluación de programas educativos no presenciales. Dicha Guía está integrada por 5 ejes rectores los cuales son: Plan de estudios, Docentes, Alumnos, Tecnología y Gestión, 17 categorías desglosadas a través de 30 indicadores (Bañuelos y Montero, 2017). Cada categoría y sus respectivos indicadores tienen la finalidad de proporcionar datos relevantes para emitir un diagnóstico integral y contribuir a la correcta toma de decisiones por parte de los responsables de los programas.
3. El SUAyED de la FCA, llevó a cabo la investigación, documentación y análisis de la información, a fin de dar respuesta a cada uno de los indicadores propuesto en la Guía, tomando en cuenta los documentos sobre todo estadísticos en los que se indicaba había que apoyarse; de igual forma el trabajo realizado por cada una de las coordinaciones del SUAyED de dicha entidad académica: Orientación educativa, Estadística y evaluación, Académica, Material didáctico y la de Educación a distancia. La participación de estas coordinaciones fue fundamental para la integración del informe final, así como el establecimiento de las fortalezas y las áreas de oportunidad.
4. Por último, se realizó un plan de mejora que permitirá consolidar los programas educativos y posibilitará, a mediano plazo, la acreditación institucional nacional e incluso la internacional.

Resultados

Una vez recopilada la información, se procedió a analizar los resultados y a elaborar el informe final, en este trabajo se presentan a continuación las principales fortalezas y áreas de oportunidad:

Fortalezas y Áreas de oportunidad

EJE 1 PLAN DE ESTUDIOS	
Fortalezas:	
•	Se cuenta con la aprobación del H. Consejo Técnico de la Facultad para ambas modalidades educativas.
•	Se cuenta con la aprobación del Consejo Académico del Área de las Ciencias Sociales de la UNAM, así como la opinión favorable del Consejo Asesor del SUAyED, para ambas modalidades.

<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un registro oficial ante la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública de México).
<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizan los mismos planes de estudio en las tres licenciaturas que se imparten en la Facultad para ambas modalidades, lo que permite que todos los alumnos de ambos sistemas adquieran las mismas habilidades y competencias, repercutiendo también en los mismos derechos y obligaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • El SUAyED cuenta con un modelo educativo, cuyos fundamentos teóricos y metodológicos están basados en el modelo pedagógico constructivista, mismo que ha tomado en cuenta para su operación, las características y necesidades (personales, familiares y laborales) de los alumnos que eligen el Sistema, permitiendo que puedan combinar dichas necesidades con el estudio.
<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de estudio de cada una de las licenciaturas, marcan los requisitos correspondientes de permanencia y de titulación para todos los alumnos de la Facultad; por su parte el SUAyED, implementa con otras instancias de la Facultad, acciones para facilitarle a los alumnos del Sistema, cumplir con tales requisitos evitando el rezago y abandono escolar.
<ul style="list-style-type: none"> • Desde el inicio del primer semestre, a los alumnos del SUAyED, se les da oportunidad de dar de baja asignaturas que consideren que no podrán acreditar como parte de la carga académica.
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso enseñanza y aprendizaje de los alumnos de este Sistema, se sustenta (cada semestre) a partir de una planeación didáctica elaborada por los propios docentes, antes de que inicie el semestre y en la utilización de las TIC a través de plataformas educativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Las plataformas educativas están creadas a partir de <i>Moodle</i>, cuya navegación es fácil y didáctica, por lo que alumnos y maestros requieren contar con recursos de cómputo sencillos, para poder acceder a las mismas.
<ul style="list-style-type: none"> • Los alumnos del Sistema, cuenta con materiales didácticos educativos elaborados <i>ex profeso</i> para cada una de las asignaturas obligatorias que conforman el plan de estudios: los materiales didácticos se encuentran a disposición de los alumnos en la plataforma educativa y en la página del SUAyED, además en diferentes formatos para que se puedan descargar desde diferentes dispositivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Cada material educativo por asignatura es sometido a una revisión pedagógica y corrección de estilo, además, los materiales cumplen con los registros correspondientes de propiedad intelectual, cediendo todos los derechos a la UNAM por parte de los autores, evitando el plagio. Asimismo, cuentan con el visto bueno de las academias lo cual garantiza el manejo conceptual adecuado.

Áreas de oportunidad:

<ul style="list-style-type: none"> • El SUAyED está regido por los mismos períodos (inicio y fin de semestre) que el sistema presencial, lo que ocasiona que no exista la flexibilidad que se requiere para operar los programas no presenciales, sobre todo por la gestión que se lleva en algunos procesos de índole académico-administrativa, por ejemplo, inscribir a los alumnos en las plataformas educativas posterior a la inscripción formal.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los planes de estudios se actualizan, se hacen para las tres modalidades (presencial, abierta y a distancia); para la presencial, resulta transparente implementarlo para el semestre inmediato, sin embargo, para el SUAyED no es así, los materiales no se actualizan con la misma rapidez. Al elaborar los materiales a partir de los programas de cada una de las asignaturas, no se puede contar con ellos de forma inmediata.
<ul style="list-style-type: none"> • El hecho de que los materiales didácticos tengan una revisión pedagógica, una corrección de estilo y una revisión por parte de la academia correspondiente, implica que su liberación se lleve un tiempo considerable de espera, para ponerse a disposición de alumnos y asesores y en general de toda la comunidad de la Facultad.

EJE 2 DOCENTES	
Fortalezas:	
•	Se cuenta con un perfil docente, el cual se permite que todos los docentes se apropien del mismo.
•	Se cuenta con diversos programas permanentes, para la formación y actualización docente (disciplinar, pedagógico, didáctico y del uso de las TIC), permitiendo a todos los profesores que se incorporan al Sistema, la posibilidad de capacitarse para poder impartir una asignatura en cualquiera de las modalidades.
•	Se diseñó <i>ex profeso</i> e imparte de manera permanente, el Diplomado “Formación del docente asesor en línea en ambientes educativos abiertos y a distancia”, para los asesores de las dos modalidades del SUAyED.
•	El modelo de docencia que existe en el SUAyED, va acorde con el modelo educativo que sustenta al Sistema.
•	Existe monitoreo hacia los docentes en plataforma educativa para la modalidad a distancia y de manera presencial y en plataforma educativa para la modalidad abierta, sobre la forma en que se desempeñan con los alumnos (calificar, retroalimentar y atender las dudas de los alumnos etc.), por lo cual, aproximadamente el 85% de los asesores cumple en tiempo y forma.
•	Se cuenta con un monitoreo de asistencia para ambas modalidades (abierta con huella en biométrico y distancia, a través de la entrada al aula virtual, específicamente a la sala de plática, <i>chat</i> , dos o tres veces por semana de manera obligada). Cabe señalar que se tiene una tolerancia de 20 minutos.
•	Se cuenta con un Programa de Tutorías para el SUAyED denominado “Programa de Acción Tutorial”, donde aproximadamente 45 orientadores, acompañan a los alumnos en su pronta adaptación al sistema; dado las características que distinguen al modelo educativo, el programa se lleva a cabo a través de una plataforma educativa. Asimismo, se cuenta con la tutoría de pares (de alumno a alumno).

Áreas de oportunidad:	
•	No se cuenta con un mecanismo formal que obligue a los docentes a cumplir con determinadas horas de formación al semestre o que los sancione por no concluir con los cursos a los que se inscriben.
•	Se carece de recursos suficientes para acompañar a los alumnos con el Programa de Acción Tutorial, durante toda la carrera, por ello, el programa sólo abarca acompañamiento durante el primer año, al contar con un grupo muy reducido de orientadores (profesores de tiempo completo y asignatura), que cada semestre se integran al acompañamiento de los alumnos de nuevo ingreso (curso de inducción) y otro grupo recibe en el segundo semestre del año (actividades de orientación), a los que vienen del primero.

EJE 3 ALUMNOS	
Fortalezas:	
•	Se cuenta con un perfil del alumno, que se les da a conocer, a fin de motivarlos para que en el menor tiempo posible, se apropien del mismo para poder salir adelante en este Sistema.
•	Se cuenta con el Programa de Acción Tutorial, para la formación, orientación, guía y conducción de los alumnos en cuanto a su adaptación al sistema cuyo objetivo es en parte, reducir la baja eficiencia terminal y el rezago educativo. El programa dura dos semestres y a partir del tercer semestre, se les remite a la Coordinación de Orientación Educativa para seguir orientándoles sobre dudas y necesidades. Cabe señalar que además el alumno otorga constancia con valor curricular y dos puntos culturales de los 10 que deben cubrir como requisito de titulación.

<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con boletines informativos muy completos sobre el modelo educativo, perfil del alumno, plan de estudios, requisitos e instancias del SUAyED y de la FCA a las que hay que acudir para realizar trámites.
<ul style="list-style-type: none"> • A través de la página web del SUAyED, se publica toda la información importante para el alumno (informativa, académica-administrativa etc.).
<ul style="list-style-type: none"> • Se programan bienvenidas de nuevo ingreso cada semestre, para recibir a las nuevas generaciones, cuya intención es motivarles y explicarles qué tienen que hacer para ser alumnos de éxito en el Sistema y en su licenciatura.
<ul style="list-style-type: none"> • Dadas las características del modelo educativo, desde el primer semestre, los alumnos del SUAyED, pueden decidir si cursar las siete o seis asignaturas del primer semestre, o dar de baja alguna (s), con la finalidad de que de acuerdo a sus necesidades, organicen sus tiempos y no pierdan oportunidades de cursar asignaturas de forma ordinaria.
<ul style="list-style-type: none"> • Los alumnos cuentan con un Manual del usuario en línea, para conocer el manejo de la plataforma, evitando el retraso en la entrega de actividades, por no saber navegar en la misma; de igual forma, cuentan con la información necesaria en la página principal de la plataforma, sobre los requerimientos técnicos necesarios para conseguir una conexión y navegación exitosa en línea.

Áreas de oportunidad:

<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene rezago educativo y abandono temporal, repercutiendo en la baja eficiencia terminal de acuerdo a las trayectorias académicas de los alumnos por generaciones proporcionadas por la Dirección General de Administración Escolar (DGAE) de la UNAM.
<ul style="list-style-type: none"> • Aunque se han implementado estrategias para abatir el rezago educativo, no se cuenta con programas suficientes (remediales) para la recuperación académica de estos alumnos.
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con cinco programas de servicio social, pero son insuficientes para resolver la problemática de los alumnos del Sistema sobre todo los de la modalidad a distancia, que no pueden realizarlo de manera presencial, o bien en los lugares de residencia (estados de la República) donde se encuentran, no existen instituciones gubernamentales que tenga registrado un programa de servicio social ante la UNAM.
<ul style="list-style-type: none"> • El SUAyED en coordinación con otras áreas de la Facultad, se ha dado a la tarea de flexibilizar los trámites de carácter académico o administrativo que conlleva el plan de estudios, sin embargo, aunque se ha puesto una herramienta para aprender el idioma inglés en sus cuatro habilidades, tanto el examen como el curso para cubrir el requisito en la Facultad, se toman de manera presencial, situación que en algunos casos se complica para los alumnos del SUAyED, pues es complicado trasladarse a las instalaciones de la Facultad en la Ciudad de México.
<ul style="list-style-type: none"> • En términos generales, la UNAM a través de sus Facultades y de las propias Divisiones SUAyED, en el rubro administrativo, no cuenta con los mecanismos necesarios para que los alumnos del Sistema realicen diversos trámites de manera virtual.
<ul style="list-style-type: none"> • Los alumnos del SUAyED, asumen que como parte del modelo educativo al que ingresan, es responsabilidad del Sistema, tenerlos al tanto de manera personalizada de los trámites y requisitos deben cumplir durante su permanencia en la Facultad, sin considerar que esta actividad es responsabilidad de ellos y que lo que se publica en la página del SUAyED, son ayudas o recordatorios de lo que se considera es parte de su compromiso académico.
<ul style="list-style-type: none"> • Los alumnos del SUAyED, no tiene el hábito de consultar y analizar de manera cotidiana la información que se publica en la página web de la Facultad, ocasionado que en reiteradas ocasiones soliciten apoyo en trámites que han vencido.

EJE 4 TECNOLOGÍAS

Fortalezas:

- Se cuenta con una Coordinación de Orientación Educativa que se creó exclusivamente para atender de manera presencial, correo electrónico o telefónicamente, todas las necesidades e inquietudes de los alumnos del SUAYED; de carácter técnico, administrativo y académico.
- Se cuenta con un módulo de atención general ubicado en las instalaciones del SUAYED; desde esta sección, se canaliza al alumno al área que corresponda según sea su duda, asimismo, cuenta con folletos, carteles y todo tipo de información sobre cursos, talleres, eventos etc., del SUAYED y de la Facultad en general.
- Se cuenta con una Coordinación Académica, encargada de atender a los asesores en situaciones administrativas, académicas y de canalizar a los docentes cuando las dudas son de carácter técnico a la Coordinación de Educación a Distancia (soporte técnico).
- Se creó la Coordinación de Estadística y Evaluación, responsable de llevar el control y seguimiento de las asistencias de los asesores en la modalidad educativa a distancia, ya que las mismas se registran a través del acceso que estos tengan al salón de plática (chat); de igual modo, para atenderlos vía correo electrónico y telefónicamente, sobre su asistencia. Esta Coordinación también se encarga de aplicar las encuestas de evaluación docente en línea como parte del desempeño de su práctica educativa.
- Se cuenta con la Coordinación de Educación a Distancia, quién se encarga de atender todas situaciones de carácter tecnológico de alumnos y asesores de manera presencial, vía telefónica y por correo electrónico; en la página del SUAYED, se encuentran publicados los contactos a los cuales se puede recurrir.
- Se cuenta con los manuales de usuario sobre el manejo de la plataforma para alumnos y asesores, estos, están a la disposición de manera electrónica.
- Se cuenta con infraestructura propia, pero también se hace uso de la infraestructura de la Facultad para operar cada uno de los programas. Infraestructura del SUAYED: plataforma virtual (Moodle), equipo de diseño instruccional, administrador del sistema y asesor técnico, diseñador gráfico, experto multimedia, pedagogos y correctores de estilo; tres servidores con gran capacidad de almacenaje al integrar textos en electrónico, multimedia, audio y video. Infraestructura de la Facultad: el estudio de televisión, el centro de cómputo, biblioteca, espacios deportivos, etc.

Áreas de oportunidad:

- No se cuenta con manuales de contingencia en caso de alguna eventualidad (por ejemplo, falla del servidor).
- Es insuficiente la infraestructura institucional en cuanto a equipo de cómputo disponible para los docentes del SUAYED para la modalidad abierta, a pesar de que cada cubículo de asesoría cuenta con uno.
- A pesar de tener tres servidores, el espacio es insuficiente para soportar el número de usuarios y materiales para cada uno de los programas; se requiere un servidor de respaldo para resguardar las plataformas de semestres anteriores, necesario para conservar evidencias en caso de aclaraciones o dudas sobre el desempeño de alumnos y asesores.

EJE 5 GESTIÓN

Fortalezas:

<ul style="list-style-type: none"> • El SUAyED de la FCA, cuenta con una estructura orgánica bien definida, constituida por siete coordinaciones con funciones claramente delimitadas.
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un sistema de evaluación del desempeño de los docentes que tiene como objetivo fortalecer su práctica educativa; esto es mediante una encuesta de evaluación en línea a disposición de los alumnos al término de cada semestre.
<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema a través de sus dos modalidades recibe a cualquier persona que cumpla los requisitos que establece la UNAM; teniendo una cobertura a nivel nacional en diferentes estados del país, incluso, se cuenta con alumnos fuera del territorio nacional.

Áreas de oportunidad:
<ul style="list-style-type: none"> • Si bien se llevan a cabo algunos trámites virtuales y la División SUAyED brinda apoyo en este sentido, no se cuenta con los mecanismos necesarios para que los alumnos puedan realizar todos o la mayoría de los trámites de manera virtual, algunos requieren realizarse de forma personal y las firmas se solicitan de manera autógrafa en diferentes instancias de la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con estrategias para la evaluación de los procesos académico-administrativos de la División.
<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene relación con sedes foráneas, pero no se cuenta con una carta descriptiva donde se especifique las funciones de cada sede y su relación con la Facultad.
<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación docente, al ser una actividad voluntaria y anónima para el asesor, en general representa baja participación, ya que hay asignaturas donde no se evalúa al profesor.
<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para inscribir a los alumnos que radican en el extranjero, son confusos y no se tiene claros por las instancias que corresponden.

Como puede apreciarse, en términos generales, son más las fortalezas que las áreas de oportunidad, específicamente el Eje Plan de estudios es el que refiere un mayor número (11) y el de Gestión menores fortalezas (3) lo que no significa que sea un área descuidada o carente de calidad. Esto significa que los 3 planes que ofrece la entidad cuentan con un modelo educativo acorde a la metodología de enseñanza no presencial, las asignaturas son trabajadas de acuerdo a una planeación didáctica, los materiales didácticos elaborados son revisados desde la óptica pedagógica y conceptual, y se utiliza la plataforma Moodle como soporte a los contenidos curriculares y asesoramiento de los alumnos.

El Eje Docencia y el de Alumnos comparten algunas fortalezas, toda vez que ambos cuentan con un perfil que dan a conocer para que estos actores se apropien de él, se monitorea la actividad de los profesores y de los alumnos a través de los espacios de asesoría, la planta académica es capacitada de manera permanente y los alumnos reciben sesiones de bienvenida donde se les brinda la información necesaria para desempeñarse de manera exitosa en sus estudios. Conviene señalar una fortaleza específica para los alumnos, a éstos se les da la oportunidad de decidir el número de asignaturas que consideran pueden cursar o acreditar en un semestre, de esta manera se aminora los índices de rezago o abandono escolar.

Otra de las acciones que respaldan la calidad del SUAyED de la FCA es el involucramiento de las Coordinaciones de Orientación Educativa, la Académica, de Estadística y Evaluación así como la de Educación a Distancia cuya labor es asegurar que las TIC (Eje Tecnologías) funcionen de manera adecuada, tanto para los docentes como para los alumnos, a través de la asesoría de soporte técnico permanente, atención a dudas académicas o administrativas, así como la publicación en línea de manuales sobre el manejo de la plataforma tecnológica.

Por su parte, el Eje Gestión evidencia una División SUAyED sólida que cuenta con una estructura bien definida y organizada y ocupada de la evaluación del desempeño de los docentes que participan en ella, garantizando una atención de calidad a los alumnos.

Por último, las áreas de oportunidad se presentan en mayor medida en el Eje Alumnos (7) y en el de Gestión (5), las cuales se propone ser atendidas en el siguiente apartado, el Plan de mejora.

Plan de mejora

De acuerdo a lo dicho en la parte inicial de este trabajo, un proceso de evaluación tiene como fin la mejora continua, en la experiencia aquí relatada la autoevaluación permite realizar un diagnóstico inicial que evidencia el funcionamiento de una entidad universitaria que ofrece tres licenciaturas tanto en modalidad abierta como en la opción a distancia. Es menester que las fortalezas identificadas se consoliden mientras que las áreas de oportunidad deberán ser atendidas en el corto plazo.

Las áreas de oportunidad más urgentes se ubican en el desempeño de los alumnos y en la gestión de trámites administrativos que éstos deben realizar, para lo cual se sugieren las siguientes acciones:

- Incrementar las acciones encaminadas a abatir el rezago y abandono escolar, tales como, cursos curriculares intersemestrales en verano e invierno, mayor número de periodos de exámenes extraordinarios, intensificar la difusión de la posibilidad de dar de bajas aquellas asignaturas que no podrán atender en un ciclo escolar y organizar por bloques las 16 semanas lectivas de un semestre que tal manera que los alumnos dediquen las primeras semanas a 1 ó 2 asignaturas y el resto a una 3ª o 4ª materia.
- Ampliar los programas de Servicio Social para los alumnos que radican fuera de la Ciudad de México, posibilitando además, que algunos se realicen los fines de semana o en línea.
- Aumentar y difundir cursos de inglés que permitan cumplir con este requisito de titulación.
- Sensibilizar a los estudiantes del SUAyED acerca de su papel y responsabilidad en una modalidad no presencial, esto puede ser llevado a cabo a través de charlas informativas o cápsulas cortas de video o material audiovisual (la propuesta es evitar la “solemnidad” de una conferencia académica).
- Reforzar en las sesiones de bienvenida o a través del Programa de Acción Tutorial la importancia de la organización en el estudio para lograr ser un aprendiz estratégico.
- Realizar un encuentro de egresados que permita conocer las estrategias o buenas prácticas de quienes han concluido exitosamente sus estudios universitarios.

Por otro lado, quienes suscribimos este trabajo, consideramos que los planes de mejora pueden ser de dos tipos, aquellos cuyo plan de acción o responsabilidad recae en el responsable de la División SUAyED y otros que escapan a sus posibilidades por tratarse de situaciones que involucran a otras áreas de la administración de la Facultad o de la gestión central de la Universidad. Lo indicado anteriormente son acciones inmediatas sujetas a la responsabilidad del Jefe de la División del Sistema, sin embargo, algunas otras gestiones estarán sujetas a la autorización de las autoridades universitarias competentes, por ejemplo:

- Debido a que la política de la entidad académica impide la realización de algunos trámites administrativos de manera virtual, se plantea sensibilizar a las autoridades sobre la dificultad que representa para los alumnos de un sistema abierto o a distancia realizar trámites *in situ* en ventanilla con horarios y días específicos (anteponer los servicios académicos a los administrativos).
- Gestionar que la evaluación semestral de la docencia, practicada por los estudiantes, sea una práctica obligatoria en el SUAyED.
- Facilitar los trámites de inscripción para los alumnos que radican fuera de la Ciudad de México, incluso en el extranjero.

Conclusiones

La evaluación y la acreditación son herramientas que permiten emitir y determinar un juicio de valor, en este caso, de los programas académicos del SUAyED de la FCA de la UNAM con el objetivo de elevar la calidad educativa y orientar la correcta toma de decisiones.

Por otro lado, se sabe que la acreditación de los programas es un acto voluntario para las instituciones educativas, sin embargo, hacerlo, fortalece la autorregulación y el mejoramiento de la calidad educativa, a través del análisis crítico de las fortalezas y debilidades del programa, pero con la mira de que dicho análisis permita identificar y aprovechar las áreas de oportunidad. Es recomendable realizar ejercicios como el aquí presentado ya que en ocasiones se olvida la esencia de todo proceso evaluativo: la mejora continua.

El proceso de autoevaluación que se llevó a cabo en el SUAyED de la FCA, es el resultado de una cultura de la evaluación, promovida desde la Rectoría de la Universidad, que nos permitió conocer la operación de las dos modalidades educativas que conforman el Sistema, así como su eficiencia, eficacia, pertinencia y sostenibilidad con miras a identificar las áreas de oportunidad a través de un plan de mejora y un camino firme hacia la acreditación de los programas. Un análisis de los resultados nos permite afirmar que el SUAyED de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM es un Sistema consolidado en tanto presenta diversas fortalezas en los cinco ejes de análisis: plan de estudios, docentes, alumnos, tecnologías y gestión. Los planes de mejora se concentran en favorecer el desempeño académico de los alumnos y facilitar la realización de algunos trámites administrativos que éstos deben llevar a cabo.

Cabe señalar que la guía de autoevaluación empleada, si bien es de carácter general para los programas educativos abiertos y a distancia, es posible aplicarla a cualquier sistema de enseñanza no presencial, sin perder de vista que cada programa e institución tiene sus propios objetivos, metas y particularidades de carácter académico-administrativo y de gestión. Las autoras confiamos que esta experiencia será de utilidad para aquellos interesados en iniciar un ejercicio de autoevaluación que dé pie al aseguramiento de la calidad de la educación abierta y a distancia.

Referencias

Álvarez, G. I. (2015). Importancia de la cultura de evaluación en las instituciones educativas. En: I. Álvarez y M. Romay (Coord.) *Cultura de evaluación y desafíos para el desarrollo de las instituciones educativas*. México: Limusa.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2015). *Agenda SEP-ANUIES para el desarrollo de la educación superior*. Disponible en:

http://www.anuies.mx/media/docs/Agenda_SEP-ANUIES.pdf Fecha de consulta: 16 de abril de 2017.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2017). *La evaluación y acreditación de la educación superior en México*. Disponible en: <http://publicaciones.anuies.mx/acervo/revsup/res101/txt6.html> Fecha de consulta: 15 de abril de 2017.

Bañuelos, M. A., Montero, M. G. (2017) La evaluación de la educación a distancia. Propuesta de una guía para la autoevaluación. *Hamut'ay Revista Científica de la División de Investigación y Extensión Científica y Tecnológica de la Dirección Universitaria de Educación a Distancia*. Universidad Alas Peruanas. En prensa.

Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES). (2009). *Metodología General para la Evaluación de Programas de Educación Superior a Distancia 2010*. México:SEP.

Chávez, M. F. (2015). Evaluación de programas de educación superior en ambientes virtuales. En: I. Álvarez y M. Romay (Coord.) *Cultura de evaluación y desafíos para el desarrollo de las instituciones educativas*. México: Limusa.

Graue, W. L. (2015). Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019. Disponible en: <http://www.rector.unam.mx/doctos/PDI-2015-2019.pdf> Fecha de consulta: 15 de abril de 2017.

Jorvet, M. J. y Leyva, B. Y. (2009). *Conceptos, metodología y profesionalización en la evaluación educativa*. México: Instituto Internacional de Investigación de Tecnología Educativa.

Malpica, B. F. (2012). *8 ideas clave. Calidad de la práctica educativa. Referentes, indicadores y condiciones para mejorar la enseñanza-aprendizaje*. Barcelona: Graó.

Montero, M. G. (2002). *Evaluación de la elaboración de paquetes de estudio autodirigidos impresos como apoyo a los estudiantes del Sistema Universidad Abierta (SUA) de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)* (Tesina de posgrado). Universidad Nacional de Educación a Distancia. España.

Montero, M. G. (2006). *Evaluación del ausentismo, irregularidad y baja eficiencia terminal de los alumnos del Sistema Universidad Abierta de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Contaduría y Administración. México.

Montero, M. G., y Arcos, R. (Octubre de 2016). Nuevo Modelo de Asesorías para el SUAYED de la FCA-UNAM (modalidad abierta). En J. Adam (Presidencia), XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Congreso llevado a cabo en Facultad de Contaduría y Administración-UNAM, Ciudad de México, México.

Moreno, C. M. (2007). La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales. *Apertura*, 7(7): 19-31.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI*:

Visión y Acción. Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm Fecha de Consulta 10 de abril de 2017.

SUAYED. (2017). *Documentos Nuevo Ingreso*. Facultad de Contaduría y Administración. UNAM. Disponible en: <http://fcaenlinea.una.mx> Fecha de consulta 10 de abril de 2017.

Rama, V. C. (2008). *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe en el Siglo XXI*. Tomo I. Perú: Asamblea Nacional de Rectores.

Treviño, H, (2017). *Autoevaluación del programa académico: Diplomados en línea como opción de titulación de la FCA-UNAM*. Tesis de posgrado. Universidad Nacional Autónoma de México-Facultad de Contaduría y Administración, México.