

## **El proceso de autoevaluación de programas educativos en la modalidad a distancia: Diplomados en Línea como Opción de Titulación, una experiencia de la UNAM**

### **Autoras**

M. A. 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  
[gmontero@fca.unam.mx](mailto:gmontero@fca.unam.mx)

M. A. Brigitte Haydé Treviño Hernández  
Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Nacional Autónoma de México  
Responsable de opciones de titulación (diplomados en línea)  
Ciudad de México, México  
[brigitte.th@gmail.com](mailto:brigitte.th@gmail.com)

### **Resumen**

Hoy día, la evaluación ha cobrado mucha importancia en el ámbito educativo, pues existe una mayor conciencia de la importancia de valorar los programas académicos, con el propósito de identificar su rendimiento y pertinencia en aras de elevar su calidad educativa. En este trabajo, se expone una autoevaluación (diagnóstico) de los Diplomados en Línea como Opción de Titulación, de la FCA-UNAM, cuya finalidad fue determinar si el programa está operando de manera eficiente y con pertinencia. Se utilizó una metodología basada en una combinación de dos metodologías: la general, de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior en la modalidad a distancia (CIEES) (2009); y la de la Coordinación de Desarrollo Educativo e Innovación Curricular (CODEIC) de la UNAM (anteriormente Dirección General de Evaluación Educativa [DGEE]) (2012) para evaluar programas académicos de esta naturaleza. Esta metodología nos permitió conocer, a través de 19 categorías de indicadores, el estado de los diplomados en línea.

**Palabras clave:** educación a distancia, autoevaluación, indicadores.

### **Introducción**

Dentro de la educación formal, se presentan tres modalidades: presencial, abierta y a distancia. En esta última los alumnos y docentes se encuentran físicamente separados; es a través de las TIC (principalmente por plataformas educativas) que ocurre el proceso de enseñanza y aprendizaje. En la actualidad, este tipo de programas tiene gran impacto en todo el mundo, y México no es la excepción, sobre todo tratándose de un país donde las distancias son muy grandes y las jornadas de trabajo muy amplias, situación que dificulta a los alumnos acudir al campus universitario, lo que ha derivado que los programas académicos en la modalidad a distancia tengan una fuerte aceptación entre la comunidad a nivel superior. La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), considerada como la universidad más importante del país, ha ampliado su oferta educativa a través de programas en la modalidad a distancia, desde el nivel bachillerato, licenciaturas, posgrados y educación continua. Esto no es privativo de la UNAM; otras universidades públicas y privadas también la han ido incorporando como una modalidad educativa más.

En la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la UNAM, se imparten distintos programas académicos a distancia (en línea): a nivel licenciatura, posgrado, cursos, talleres,

diplomados de actualización y diplomados como opción de titulación. Estos diplomados son demandados no solamente por alumnos egresados del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) de la FCA que deciden cursar algún diplomado en línea para titularse en su licenciatura, sino también por alumnos del sistema presencial, incluso, de otras facultades de la UNAM, debido a la flexibilidad que les ofrece al permitirles combinar sus actividades personales y laborales con las de estudiante.

El proyecto Diplomados en Línea como Opción de Titulación en la FCA-UNAM comenzó a operar en 2006 a través de un proyecto PAPIME (Programa de Apoyo a Proyectos para la Innovación y Mejoramiento de la Enseñanza) (Montero, 2006). Aunque a simple vista los resultados de este programa han sido buenos desde su inicio, no se había analizado o evaluado para conocer su eficiencia, eficacia y pertinencia. Tratándose de un programa educativo, es muy importante realizar, en primera instancia, un ejercicio de autoevaluación que permita medir el desempeño de los alumnos y asesores, la eficiencia de los materiales, la infraestructura, el proceso de enseñanza y aprendizaje, etcétera, para conocer si se están alcanzando los objetivos institucionales conforme a lo planeado.

Derivado de la problemática anterior, se propuso llevar a cabo una autoevaluación (diagnóstico) de los diplomados en línea, desde sus inicios de operación (2008) hasta marzo de 2016, y a partir de los resultados obtenidos proporcionar información relevante a las autoridades o responsables del programa con miras a realizar una planeación, organización, control y toma de decisiones adecuados. De esta manera, se pretende generar una cultura de evaluación para este tipo de programas educativos.

Para efectuar el ejercicio de autoevaluación, se investigó sobre qué metodologías podían emplearse para evaluar programas académicos como el que nos ocupa en esta investigación. Entre diversas metodologías, se recurrió a la de Montero (2002) para medir el ausentismo, irregularidad y baja eficiencia terminal de los alumnos del Sistema Universidad Abierta (SUA) de la FCA-UNAM, con el propósito de establecer las causas que ocasionan que los alumnos de este sistema no concluyan sus asignaturas. En este trabajo, se analizaron distintos aspectos como la infraestructura, desempeño docente, cuestiones de índole personal, lejanía con el plantel, motivos laborales, entre otros, para identificar cuáles impactaban directa o indirectamente la eficiencia terminal de los alumnos del SUA de la FCA-UNAM.

Además de la metodología anterior, se encontró la empleada por la Coordinación de Desarrollo Educativo e Innovación Curricular (CODEIC) (2012), antes Dirección General de Evaluación Educativa (DGEE) de la UNAM. CODEIC, en colaboración con la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED) de la UNAM, realizó un ejercicio de autoevaluación (diagnóstico) para conducir el proceso de análisis y reflexión en cada uno de los programas académicos que abarcan las divisiones SUAYED de las distintas facultades y escuelas de la UNAM. Para ello, se aplicaron dos instrumentos, uno para docentes (asesores) y el segundo para alumnos de ambas modalidades educativas (abierta y a distancia). Se estudiaron aspectos académicos, administrativos y de infraestructura de los programas SUAYED. Como resultado, en el caso de la FCA-UNAM, se obtuvieron seis informes distintos, uno por cada licenciatura (Contaduría, Administración e Informática) y modalidad. Finalmente, se revisó la metodología de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y la metodología actual de la CODEIC; para efectos de este trabajo, se decidió hacer una combinación de ambas, adecuando los ejes, categorías e indicadores para el programa académico Diplomados en Línea como Opción de Titulación.

## **Antecedentes**

A través de la experiencia en el SUAyED<sup>1</sup> de la FCA con respecto a la implementación de la modalidad a distancia entre 2004 y 2005 y del desarrollo de un proyecto PAPIME en 2006, se crearon los diplomados en línea como opción de titulación, proyecto centrado en una línea rectora de la UNAM, la Universidad en Línea<sup>2</sup>. Lo anterior para que los egresados de las tres licenciaturas (Contaduría, Administración e Informática), ya sea del sistema presencial, del SUAyED o del sistema incorporado a la UNAM, superen una de las problemáticas a las que se enfrentan una vez que concluyen sus estudios: “No se titulan, ya no digamos de forma inmediata, sino al paso de algunos años (en promedio ocho años)”, esto por motivos de carácter personal y también por la naturaleza de las carreras que se imparten en la Facultad: el alumno se inserta en el mercado laboral desde los primeros semestres. Así, las situaciones laborales son el mayor impedimento, pues se les complica a los estudiantes asistir al campus universitario a tomar clases presenciales o acudir a asesorías, etcétera, a pesar de que existen nueve opciones más de titulación. De este modo, la opción de titulación de diplomados en línea vino a complementar a las ya existentes, como una alternativa para los alumnos que, ya con la totalidad de sus créditos, no podían titularse porque ninguna de las opciones se adaptaba a sus necesidades laborales y personales, incluso el diplomado presencial, siendo la oferta más amplia.

Desde su creación, se han abierto diversas emisiones de los cuatro diplomados que se imparten actualmente en línea como opción de titulación: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), E-Commerce, Administración Estratégica de Recursos Humanos y Finanzas.

## **Autoevaluación del programa Diplomados en Línea como Opción de Titulación**

Con el objetivo de asegurar la calidad en el proceso de evaluación diagnóstica de programas educativos a distancia, los CIEES proponen integrar una metodología general<sup>3</sup> para la evaluación de programas educativos a distancia. En la UNAM, la CODEIC también propone una metodología de evaluación para autoevaluar y evaluar programas educativos, basada en una clasificación de indicadores. El propósito de ambas metodologías es que los programas educativos en esta modalidad (distancia), sujetos a los procesos de evaluación diagnóstica y de seguimiento, cumplan con calidad sus funciones a corto, mediano y largo plazos. Por ello, de acuerdo con estas metodologías, lograr los beneficios de la evaluación diagnóstica y de seguimiento demanda criterios y procesos que establezcan indicadores alcanzables por la institución, para que pueda llevar a cabo una planeación, organización, dirección y control adecuados en busca de una mejora continua de sus programas.

Cuando se trata de una autoevaluación, el informe va dirigido a las autoridades a cargo del programa, con la intención de presentar un autodiagnóstico del programa en cuestión y así atender las recomendaciones pertinentes con base en los juicios emitidos. El informe de autoevaluación debe tener presente lo que pretende la institución, si se han cumplido o no los objetivos, cómo lo hacen y qué detectó el grupo o encargado de realizar la autoevaluación.

---

<sup>1</sup> Tomando en cuenta los cuatro pilares fundamentales que distinguen al modelo educativo: alumno, asesor, materiales de estudio e infraestructura (Internet, computadora, etcétera).

<sup>2</sup> Donde la modalidad a distancia, a grandes rasgos, consiste en conjuntar los procesos educativos con medios electrónicos (computadora) y a través de Internet, que permiten una comunicación entre el que enseña y el que aprende (Montero, 2006).

<sup>3</sup> Los CIEES integraron la Metodología General CIEES para la Evaluación de Programas Educativos, de la que forma parte el Manual para la Autoevaluación. En esta metodología, se describen los lineamientos y procesos que deben motivar a la institución a planear y controlar una mejora continua de sus programas educativos, cumpliendo con ciertos indicadores de evaluación, partiendo de la autoevaluación, con la cual se podrá determinar el estado que guarda el programa académico.

Asimismo, quien lleve a cabo la evaluación debe tener el sentido común para rescatar tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad del programa.

De acuerdo con la metodología de CIEES, en combinación con la metodología empleada por la CODEIC, en la tabla 1 se presentan 19 categorías de indicadores para evaluar programas educativos a distancia, los cuales fueron utilizados para realizar la autoevaluación de los diplomados en línea como opción de titulación de la FCA-UNAM.

<b>Núm.</b>	<b>Indicador</b>
I	Registro oficial del programa académico
II	Marco normativo
III	Programa académico
IV	Organización y procedimientos para el modelo educativo
V	Perfil de ingreso
VI	Objetivos de aprendizaje
VII	Evaluación del proceso de aprendizaje
VIII	Personal académico
IX	Evaluación del personal académico
X	Mejoramiento de la docencia (actualización pedagógica y disciplinar)
XI	Formación para el modelo educativo
XII	Infraestructura y mantenimiento
XIII	Utilización de tecnologías de la información y comunicación para el aprendizaje
XIV	Herramientas de interacción y colaboración
XV	Presentación de la información en la plataforma
XVI	Actividades de aprendizaje y contenidos (material educativo)
XVII	Retroalimentación a los estudiantes
XVIII	Eficiencia terminal
XIX	Proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad del programa

**Tabla 1. Categorías de indicadores para evaluar programas educativos en la modalidad a distancia**

FUENTE: elaboración propia con información tomada de CIEES y CODEIC-UNAM.

## **Población**

Para esta investigación, la población de alumnos estuvo conformada por aquellos que inscribieron algún diplomado durante el periodo de 2008 a marzo de 2016 (685)<sup>4</sup>; en el caso de los asesores, de 2008 a marzo de 2016, 76 impartieron al menos un módulo. En cuanto las autoridades, la población se conformó por una sola persona, el responsable del programa académico (Jefe del Departamento de Exámenes Profesionales).

<sup>4</sup> Es importante resaltar que fue a partir de 2008 cuando la primera generación de egresados se reflejó en las estadísticas del Departamento de Exámenes Profesionales de la FCA-UNAM.

## Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó el procedimiento de muestreo probabilístico aleatorio simple, que consiste en demostrar las características de la población en estudio. Asimismo, se utilizó la fórmula tradicional propuesta por Hernández Sampieri (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se decidió utilizar esta fórmula debido a que el nivel de confianza es alto y el nivel de error mínimo:

$n = \frac{Z^2 pq N}{(N-1) e^2 + Z^2 pq}$	En donde: n = Tamaño de la muestra Z = Nivel de confianza requerido (95%). Como el nivel de confianza es de 95%, el valor de Z es 1.96 (según tabla de áreas bajo la curva normal). p = Probabilidad de que ocurra la situación (50%) q = Probabilidad de que no ocurra la situación (50%) e = Error permitido 5% (0.05)
---	---

N = Población bajo estudio (685 = total de alumnos que lo han cursado desde 2008 a marzo de 2016)

$$n = \frac{\text{Muestra de alumnos}}{(684)0.0025 + 3.8416(0.25)} = \frac{3.8416(171.25)}{n = 246.36}$$

Lo anterior nos dio una muestra de 246 cuestionarios que se aplicaron a los alumnos. Para determinar la muestra de asesores, los datos se sustituyeron de la siguiente manera:

N = Población en estudio (79 = total de asesores que han impartido los diversos módulos, desde 2008 a marzo de 2016).

$$n = \frac{\text{Muestra de asesores}}{(78)0.0025 + 3.8416(0.25)} = \frac{3.8416(19.75)}{n = 65.67}$$

Este resultado indicó que la muestra debía ser de 66 cuestionarios aplicados a los asesores (docentes); respecto a la muestra de las autoridades en la institución, se tomó el universo que corresponde a una sola persona, el responsable actual del Departamento de Exámenes Profesionales en la FCA-UNAM.

Los instrumentos elaborados para asesores (docentes) y alumnos fueron encuestas semiestructuradas debido a que se tienen delimitadas previamente las opciones de respuesta, por lo que para efectos de esta investigación su procesamiento y análisis fue más fácil. Para el diseño del instrumento, se tomaron en cuenta las 19 categorías de indicadores propuestos por los CIEES y la CODEIC-UNAM. En el instrumento, se formularon preguntas relacionadas con cada una de las categorías de indicadores considerados para la autoevaluación (tabla 1). Para el caso del responsable del programa académico en la institución, se realizó un cuestionario abierto, debido a que se pretendía darle la libertad de responder según su criterio.

## Resultados

Una vez recopilada la información mediante los tres diferentes instrumentos aplicados en línea (alumno, asesores y responsable del programa), se procedió a realizar su tabulación y procesamiento. Se elaboraron las tablas y gráficas para identificar de manera más clara los resultados e interpretarlos (los resultados se presentan en el anexo). De este modo, se encontraron muchas fortalezas en el programa, pero también se identificaron áreas de

oportunidad que son importantes de atender a fin de asegurar la calidad y fortalecimiento del programa.

## Conclusiones y recomendaciones

Realizada la investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones para cada categoría de indicadores.

INDICADOR	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN EN SU CASO
<b>Registro oficial del programa académico</b>	Existe un registro oficial: Diplomados en Línea como Opción de Titulación, por la FCA. Forma parte de las diez opciones de titulación contenidas en el Reglamento de Exámenes Profesionales. (FCA, 2015).
<b>Marco normativo</b>	El programa se encuentra sustentado en el Reglamento de Exámenes Profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración, así como en el General de la UNAM.
<b>Programa académico</b>	<p>Cuatro diplomados se imparten en línea (E-Commerce, TIC, Recursos Humanos y Finanzas). Cada uno cuenta con un temario dividido en módulos que en conjunto suman 240 o 260 horas.</p> <p>Cuando se les preguntó a los alumnos qué tan adecuados son los elementos del programa (objetivos de aprendizaje, contenidos etcétera), un porcentaje considerable se refirió a que los asesores deben poner más énfasis en relacionar la teoría con la práctica, dado que la mayoría de los alumnos ya se encuentra laborando en alguna de las áreas de conocimiento impartidas en la Facultad.</p>
<b>Organización y procedimientos para el modelo educativo</b>	Como una debilidad, se encontró que el programa no cuenta con un plan de desarrollo anual y no existe un manual de organización y procedimientos para su operación: es importante atenderlo como parte de las recomendaciones para la mejora continua.
<b>Perfil de ingreso</b>	El perfil de ingreso se tiene muy bien identificado y está publicado en la página web de la Facultad.
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Alumnos y asesores consideran que los objetivos de aprendizaje son adecuados. Sin embargo, en E-Commerce y TIC deben estar a la vanguardia, alineados con las últimas tecnologías. Por ello, al cabo de cada emisión, debe hacerse una revisión de contenidos y, de ser necesario, actualizarlos de forma inmediata.
<b>Evaluación del proceso de aprendizaje</b>	En opinión de alumnos y asesores, este rubro se encuentra organizado adecuadamente en la plataforma educativa a través de contenidos, actividades de aprendizaje, participación en foros, cuestionarios, exámenes por módulo y guía elaborada por cada uno de los asesores (planeación didáctica), donde se establecen la manera de trabajar, realización de actividades y evaluación de aprendizajes.
<b>Personal académico</b>	En términos generales, la planta docente es una fortaleza del programa, pues existen cursos, talleres o diplomados en el uso de la TIC y de los procesos de enseñanza y aprendizaje para modelos educativos a distancia, que han permitido que los asesores tengan cierto dominio de las tecnologías empleadas y las pongan en práctica. No obstante, a juicio de los alumnos, los asesores deben organizar otras actividades haciendo uso de los medios y recursos, para un mejor aprendizaje e

	interacción con otros campos del conocimiento para reforzar las competencias y un mayor dominio de la disciplina.
<b>Evaluación del personal</b>	Se cuenta con un sistema informático para que, al término de cada módulo, se realice una evaluación en línea por parte de los alumnos participantes, cuyos resultados son entregados y platicados de forma inmediata a los asesores con la finalidad de hacer un análisis de los elementos a mejorar. Se explica a los asesores que es necesario observar evaluaciones en promedio arriba de 9.0. En los casos de evaluaciones debajo de este promedio, se le pide a los asesores atender los rubros calificados como deficientes, para que sean contratados en nuevas emisiones.
<b>Mejoramiento de la docencia (actualización pedagógica y disciplinar)</b>	Aunque aproximadamente el 80% de los asesores se ha capacitado en la modalidad, hay un 20% restante que no ha tomado al menos un curso, lo cual es un foco rojo que debe atenderse, pues el trabajo del asesor es fundamental para asegurar el éxito del alumno, quien posiblemente tenga su primera experiencia en línea.
<b>Formación para el modelo educativo</b>	Considerando que para la mayoría de los alumnos es su primera experiencia o acercamiento en la modalidad en línea, cada emisión del diplomado contiene un módulo inicial referido a la introducción a la educación a distancia y a la plataforma. Esto facilita que el alumno, al cursar el primer módulo disciplinar, conozca la metodología de trabajo y el uso de la plataforma.
<b>Infraestructura y mantenimiento</b>	De acuerdo con los resultados, algunos elementos se consideraron inadecuados. Aunque este parecer se refleja en un porcentaje muy bajo, es importante revisar y atender la forma como se lleva a cabo y hacer las modificaciones necesarias si fuera el caso.
<b>Utilización de las TIC para el aprendizaje</b>	En opinión de alumnos, asesores y responsable, es necesario actualizar algunos de los recursos didácticos que permitan la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Dada la naturaleza de las disciplinas que están en constante cambio, este es un punto de atención inmediata.
<b>Herramientas de interacción y colaboración</b>	Según los actores del proceso, las herramientas de interacción y colaboración trabajan de manera adecuada y son suficientes.
<b>Presentación de la información en plataforma</b>	La forma como se encuentra presentada la información en la plataforma educativa es funcional, adecuada, visualmente bien presentada y su navegación es amigable y organizada.
<b>Actividades de aprendizaje y contenidos (material educativo)</b>	Si bien se dispone de materiales educativos como base fundamental para el trabajo de cada módulo, en opinión del responsable del programa académico, se podrían incluir recursos adicionales para complementar el aprendizaje. Además, es necesario actualizar los contenidos conforme a los avances de las disciplinas.
<b>Retroalimentación a los estudiantes</b>	En términos generales, este rubro resultó bien evaluado, pero es necesario considerar al porcentaje de alumnos que consideró no haber recibido de forma adecuada y suficiente la retroalimentación de parte de los asesores a sus actividades de aprendizaje.
<b>Eficiencia terminal</b>	Este rubro se toma como una fortaleza, ya que se tiene una eficiencia terminal de aproximadamente 98%. Sin embargo, para obtener el título, los alumnos, aparte del diplomado, deben presentar una réplica oral; en este punto, 5% de quienes concluyen positivamente el diplomado, por cuestiones personales, no se presentan a la réplica oral y no se titulan.
<b>Proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad del programa</b>	Aunque asesores y alumnos consideran entre innecesario o muy poco necesario un proyecto de mejoramiento, podemos afirmar que este indicador es una debilidad del programa: no

	existe un plan de mejoramiento para asegurar la calidad de la enseñanza, pues nunca se había realizado una autoevaluación. Entonces, a partir de esta autoevaluación, se recomienda elaborar un plan de mejoramiento y hacer del ejercicio de autoevaluación una cultura de evaluación constante.
--	---

Con la metodología general propuesta para autoevaluar programas académicos a distancia, fue posible conocer por primera vez el grado de eficiencia y eficacia (es decir, las fortalezas y áreas de oportunidad) con el que operan los diplomados en línea como opción de titulación. Con todo, lo más importante de la investigación, además de conocer el estado actual, fue generar un plan de mejora y, adicionalmente, una cultura de evaluación para este tipo de proyectos. Asimismo, es pertinente considerar que la metodología empleada para este trabajo puede ser aprovechada en otros programas educativos de esta naturaleza, sin perder de vista que cada programa y modelo tiene particularidades y comparte generalidades.

### Referencias bibliográficas

1. Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior. (2009). *Metodología General para la Evaluación de Programas de Educación Superior a Distancia 2010*. México.
2. Coordinación de Desarrollo Educativo e Innovación Curricular (antes DGEE)-UNAM. (2012). *Educación a Distancia. Resultados de la encuesta a asesores y alumnos. Facultad de Contaduría y Administración (Rep.)*. México.
3. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). México: McGraw-Hill.
4. Montero Montiel, G. (2002). *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.
5. Montero Montiel, G. (2006). Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales para el Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME): "Propuesta de diplomados en línea como opción de titulación en la FCA". México.
6. Facultad de Contaduría y Administración. (2015). Reglamento de Exámenes Profesionales. Extraído el 2 de noviembre de 2015, de <http://titulacion.fca.unam.mx/reglamento.php>

## ANEXOS (tablas de resultados)

### ALUMNOS

#### I. Datos generales

##### 1. Edad

Rango	Resultados (%)
Menos de 25 años	13%
25 a 30 años	33%
31 a 35 años	19%
36 a 40 años	11%
41 a 45 años	10%
46 a 50 años	4%
50 años o más	10%
Total	100%

##### 2. Género

Elemento	Resultados (%)
Femenino	47%
Masculino	53%
Total	100%

##### 3. Diplomado cursado

Elemento	Resultados (%)
Administración Estratégica de Recursos Humanos	30%
Comercio Electrónico (E-Commerce)	39%
Finanzas	15%
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	16%
Total	100%

##### 4. Institución de procedencia

Elemento	Resultados (%)
Facultad de Contaduría y Administración UNAM	56%
FES y Otras Facultades UNAM	35%
Escuelas incorporadas a la UNAM	6%
Externo a la UNAM	3%
Total	100%

##### 5. Licenciatura de procedencia

Elemento	Resultados (%)
Contaduría	18%
Administración	34%
Informática	13%
Otra	35%
Total	100 %

##### 6. Trabajo remunerado actual

Elemento	Resultados (%)
Sí	92%
No	8%
Total	100%

##### 7. Trabajo remunerado durante el diplomado

Elemento	Resultados (%)
Sí	92%
No	8%
Total	100%

**8. Horas de trabajo (quienes manifestaron estar trabajando durante el diplomado)**

Elemento	Resultados (%)
Menos de 8 horas	7%
8 horas	32%
Más de 8 horas	55%
No aplica	6%
Total	100%

## II. Programa académico

**1. ¿Qué tan adecuados son los elementos del programa académico?**

Elementos	Resultados (%)						Total
	Inade- cuado (s) 1	2	3	4	Muy adecuado (s) 5	No lo sé	
a. Objetivos	1%	2%	6%	36%	55%		100%
b. Contenidos	2%	4%	9%	41%	44%		100%
c. Relación entre los diferentes módulos	1%	2%	9%	38%	49%	1%	100%
d. Duración	2%	3%	9%	35%	51%		100%
e. Pertinencia	2%		12%	37%	48%	1%	100%
f. Vinculación con el campo profesional	3%	4%	15%	31%	47%		100%
g. Dificultad de los temas	3%	3%	16%	39%	38%	1%	100%
h. Actualidad de los temas	4%	6%	15%	31%	43%	1%	100%
i. Relación teoría-práctica	5%	7%	16%	37%	35%		100%
j. Procedimientos de evaluación del aprendizaje	2%	6%	13%	32%	46%	1%	100%
k. Carga de trabajo	3 %	4 %	11 %	40 %	42 %		100%
l. Metodología de enseñanza-aprendizaje	3 %	4 %	12 %	31 %	49 %	1 %	100%

## III. Personal académico

**1. Frecuencia con la que los asesores realizan determinadas tareas**

Tarea	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No aplica	
a. Dominan la asesoría académica o los temas del módulo	1%	2%	5%	22%	68%	2%	100%
b. Se centran en los temas de estudio del módulo		1%	6%	21%	70%	2%	100%
c. Organizan actividades para reforzar el conocimiento	3%	3%	9%	32%	50%	3%	100%
d. Evalúan al alumno tomando en cuenta su desempeño individual	1%	3%	6%	24%	63%	3%	100%

Tarea	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No aplica	
e. Están presentes en las sesiones de asesoría vía chat		5%	8%	24%	60%	3%	100%
f. Vinculan la teoría con la práctica	1%	5%	13%	29%	50%	2%	100%
g. Inician puntualmente la asesoría vía chat	1%	4%	9%	25%	56%	5%	100%
h. Abordan temas actuales de la disciplina	2%	3%	12%	23%	55%	5%	100%
i. Enseña de acuerdo con las características de la modalidad	2%	3%	6%	27%	58%	4%	100%
j. Promueven la participación de los alumnos	3%	5%	10%	24%	55%	3%	100%
k. Dominan las herramientas de la plataforma	1%	4%	5%	22%	64%	4%	100%

#### IV. Evaluación del proceso de aprendizaje

##### 1. Desarrollo de competencias

Competencia	Resultados (%)					Total
	Nada 1	2	3	4	Mucho 5	
<b>Disciplinares</b>						
a. Dominio teórico de la disciplina	1%	3%	10%	47%	39%	100%
b. Aplicación de los conocimientos	2%	4%	16%	39%	39%	100%
c. Interacción con otros campos de conocimiento	2%	4%	10%	45%	39%	100%
d. Realizar investigaciones	4%	6%	16%	39%	35%	100%
<b>Intelectuales</b>						
e. Análisis	1%	2%	10%	35%	52%	100%
f. Síntesis	2%		14%	39%	45%	100%
g. Pensamiento crítico	1%	1%	11%	36%	51%	100%
h. Creatividad	2%	2%	11%	39%	46%	100%
<b>Operativas</b>						
i. Solución de problemas	1%	2%	9%	37%	51%	100%
j. Organización	1%	2%	11%	36%	50%	100%
k. Planeación	1%	2%	10%	37%	50%	100%
l. Diseño de proyectos	1%	5%	14%	42%	38%	100%
m. Búsqueda de información	1%		9%	37%	53%	100%
n. Toma de decisiones	1%	1%	10%	35%	53%	100%
<b>Comunicativas</b>						
o. Comunicación escrita	1%	1%	11%	40%	47%	100%
p. Uso de las TIC	1%	2%	9%	31%	57%	100%

## V. Herramientas de interacción y colaboración

### 1. Frecuencia con la que los asesores realizan determinadas actividades

Actividad	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No aplica	
a. Se involucra en los proyectos académicos de los alumnos	2%	4%	13%	30%	48%	3%	100%
b. Mantiene contacto con los alumnos a través del correo electrónico, chat o algún otro medio electrónico	2%	3%	9%	30%	54%	2%	100%
c. Trata a los alumnos de forma imparcial	2%	1%	6%	20%	68%	3%	100%
d. Enseña al alumno a aprender de manera independiente	2%	2%	7%	20%	65%	4%	100%
e. Muestra una actitud abierta ante las ideas de los demás	1%	3%	8%	20%	64%	4%	100%
f. Informa a los alumnos sobre su desempeño en el módulo	1%	3%	6%	25%	62%	3%	100%

## VI. Actividades de aprendizaje y contenidos (material educativo)

### 1. Elementos de apoyo (grado en el que son adecuados)

Elemento	Resultados (%)						Total
	Inade- cuado 1	2	3	4	Muy adecuado 5	No aplica	
a. Lecturas básicas y complementarias del curso	2%	4%	10%	36%	48%		100%
b. Disponibilidad de materiales electrónicos	2%	3%	9%	32%	54%		100%
c. Tutorial de introducción a la plataforma	2%	5%	7%	27%	59%		100%
d. Acervo bibliográfico	3%	3%	12%	36%	46%		100%
e. Manuales para conocer el funcionamiento de la plataforma	1%	6%	11%	31%	51%		100%
f. Apuntes	3%	2%	14%	31%	50%		100%
g. Páginas electrónicas (blog, wiki, <i>webquest</i> e interactivos)	2%	3%	13%	36%	46%		100%

## VII. Eficiencia terminal

### 1. Frecuencia de problemáticas

Problema	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No aplica	
a. Relacionados con tu aprendizaje	37%	30%	12%	10%	9%	2%	100%
b. Conocimientos básicos insuficientes	47%	25%	12%	8%	7%	1%	100%
c. Dificultad para comprender los temas	39%	32%	15%	7%	6%	1%	100%
d. Dificultad para relacionar la teoría con la práctica	39%	29%	15%	9%	7%	1%	100%
e. Estrategias de aprendizaje inadecuadas	45%	23%	14%	10%	7%	1%	100%
f. Dificultad para elaborar trabajos	41%	30%	14%	8%	6%	1%	100%
g. Limitaciones para redactar correctamente	54%	25%	8%	6%	7%		100%
h. Dificultad para aplicar lo aprendido	45%	26%	12%	8%	8%	1%	100%

## VIII. Proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad del programa

### 1. Mejora de los componentes del programa académico

Componente	Resultados (%)					Total
	Innecesario 1	2	3	4	Muy necesario 5	
a. Planta académica	33%	24%	18%	14%	11%	100%
b. Contenidos del diplomado	19%	26%	20%	19%	16%	100%
c. Gestión académico-administrativa	28%	25%	18%	16%	13%	100%
d. Plataforma	30%	23%	15%	19%	13%	100%
e. Materiales de apoyo	17%	23%	18%	21%	21%	100%

## IX. Infraestructura y mantenimiento

### 1. Aspectos de la infraestructura tecnológica (grado en el que son adecuados)

Aspectos	Resultados (%)					Total
	Inadecuado 1	2	3	4	Muy adecuado 5	
a. Acceso a la plataforma	1%	2%	8%	30%	59%	100%
b. Herramientas de comunicación con el asesor	2%	5%	9%	32%	52%	100%
c. Asistencia técnica	4%	5%	11%	37%	43%	100%
d. Seguridad de los sitios	2%	2%	9%	34%	53%	100%

Aspectos	Resultados (%)					Total
	Inadecuado 1	2	3	4	Muy adecuado 5	
e. Velocidad de respuesta de la plataforma	1%	4%	9%	35%	51%	100%
f. Acceso a los documentos de consulta	1%	1%	13%	33%	52%	100%
g. Navegación en la plataforma	2%	2%	10%	33%	53%	100%
h. Disponibilidad para subir cualquier tipo de archivo	2%	4%	9%	31%	54%	100%

## ASESORES

### I. Datos generales

#### 1. Edad

Rango	Resultados (%)
25 a 30 años	1%
31 a 35 años	6%
36 a 40 años	25%
41 a 45 años	25%
46 a 50 años	17%
50 años o más	26%
Total	100%

#### 2. Género

Elemento	Resultados (%)
Femenino	55%
Masculino	45%
Total	100%

#### 3. Diplomado en el que ha impartido algún módulo

Elemento	Resultados (%)
Administración Estratégica de Recursos Humanos	35%
Comercio Electrónico (E-Commerce)	11%
Finanzas	17%
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	8%
Varios	29%
Total	100%

#### 4. Nivel máximo de estudios

Elemento	Resultados (%)
Licenciatura	28%
Especialidad	8%
Maestría	58%
Doctorado	6%
Total	100%

#### 5. Antigüedad en la UNAM

Elemento	Resultados (%)
1 a 5 años	12%
6 a 10 años	25%
11 a 15 años	24%
16 a 20 años	11%
21 a 25 años	17%

Más de 25 años	11%
Total	100%

#### 6. Tipo de nombramiento

Elemento	Resultados (%)
Profesor de asignatura	80%
Profesor de tiempo completo	20%
Total	100%

#### 7. Tiempo que dedica a la docencia

Elemento	Resultados (%)
Tiempo completo	34%
Tiempo parcial	66%
Total	100%

## II. Programa académico (Diplomados en Línea)

### 1. Elementos del programa académico (grado en el que son adecuados)

Elementos	Resultados (%)						
	Inadecuado (s) 1	2	3	4	Muy adecuado (s) 5	No lo sé	Total
a. Objetivos de aprendizaje	2%		9%	28%	58%	3%	100%
b. Contenidos	3%	3%	20%	32%	42%		100%
c. Relación entre los diferentes módulos	3%		9%	35%	48%	5%	100%
d. Duración	3%	2%	11%	34%	49%	1%	100%
e. Actualización	12%	6%	22%	28%	32%		100%
f. Pertinencia	2%	3%	9%	40%	43%	3%	100%
g. Dificultad de los temas	2%	3%	15%	43%	34%	3%	100%
h. Relación teoría-práctica	3%	8%	11%	35%	40%	3%	100%
i. Vinculación con el campo profesional	1%	6%	12%	34%	45%	2%	100%
j. Metodología de enseñanza-aprendizaje	1%	6%	11%	32%	48%	2%	100%
k. Procedimientos de evaluación del aprendizaje	1%	5%	5%	35%	51%	3%	100%

## III. Mejoramiento de la docencia (actualización pedagógica y disciplinar)

### 1. Conocimiento de los cursos de formación docente en línea

Elemento	Resultados (%)
Sí	98%
No	2%
Total	100%

### 2. Asistencia a cursos de formación en los últimos tres años

Elemento	Resultados (%)
Sí	88%
No	12%
Total	100%

### 3. Tipo de cursos a los que ha asistido

Elemento	Resultados (%)
Pedagógica	42%
Disciplinaria	3%
Tecnológica	43%

No aplica	12%
Total	100%

**4. Modalidad más adecuada para actualizarse**

Elemento	Resultados (%)
Presencial	20%
Virtual	34%
Mixta	46%
Total	100%

**5. Tipo de actividad que considera más conveniente para actualizarse**

Elemento	Resultados (%)
a. Conferencias	2%
b. Talleres	12%
c. Seminarios	3%
d. Cursos	40%
e. Diplomados	40%
Otro: (Todas las anteriores)	3%
Total	100%

**IV. Evaluación del personal académico**

**1. Frecuencia con la que realiza determinadas tareas**

Tarea	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No aplica	
a. Se centra en los temas de estudio del módulo		1%		6%	91%	2%	100%
b. Organiza actividades para reforzar el conocimiento	2 %	1%	6%	23%	63%	5%	100%
c. Evalúa al alumno tomando en cuenta su desempeño individual		2%	1%	6%	89%	2%	100%
d. Está presente en las sesiones de asesoría a través del chat		1%	1%	5%	91%	2%	100%
e. Vincula la teoría con la práctica		2%	1%	14%	80%	3%	100%
f. Es comprensivo ante la situación de los alumnos de esta modalidad		1%	3%	22%	72%	2%	100%
g. Inicia puntualmente las sesiones de chat		2%	1%	8%	86%	3%	100%
h. Aborda temas actuales de la disciplina		2%	3%	14%	78%	3%	100%
i. Enseña de acuerdo con las características del modelo educativo		2%		9%	86%	3%	100%
j. Promueve la participación de los alumnos		2%	1%	22%	72%	3%	100%
k. Organiza actividades útiles para el aprendizaje		5%	3%	23%	66%	3%	100%
l. Domina las herramientas de la plataforma		2%	1%	8%	86%	3%	100%

## 2. Desarrollo de competencias en los alumnos

Competencia	Resultados (%)						
	Nada 1	2	3	4	Mucho 5	No tengo elementos para valorarlo	Total
<b>Disciplinares</b>							
a. Dominio teórico de la disciplina		3%	15%	37%	42%	3%	100%
b. Aplicación de los conocimientos		3%	8%	49 %	31 %	9%	100%
c. Interacción con otros campos de conocimiento		6%	17%	43%	25%	9%	100%
d. Realizar investigaciones		8%	9%	41%	37%	5%	100%
<b>Intelectuales</b>							
e. Análisis	1 %	6%	6%	43%	42%	2%	100%
f. Síntesis		8%	9%	35%	45%	3%	100%
g. Pensamiento crítico		8%	11%	31%	46%	4%	100%
h. Creatividad		8%	12%	43%	28%	9%	100%
<b>Operativas</b>							
i. Liderazgo		8%	15%	39%	20%	18%	100%
j. Solución de problemas		6%	18%	31%	39%	6%	100%
k. Organización		5%	14%	31%	46%	4%	100%
l. Planeación		6%	14%	31%	44%	5%	100%
m. Diseño de proyectos	1 %	5%	11%	32%	37%	14%	100%
n. Búsqueda de información		6%	9%	29%	53%	3%	100%
o. Gestión de proyectos		6%	13%	32%	32%	17%	100%
p. Toma de decisiones		6%	15%	37%	31%	11%	100%
q. Capacidad para trabajar de manera independiente		6%	6%	20%	60%	8%	100%
<b>Comunicativas</b>							
r. Comunicación escrita		9%	11%	32 %	46 %	2 %	100 %
s. Uso de las TIC		6%	5%	25 %	63 %	1 %	100 %

## 3. Desarrollo de valores y actitudes en los alumnos

Valores y actitudes	Resultados (%)						
	Nada 1	2	3	4	Mucho 5	No tengo elementos para valorarlo	Total
a. Iniciativa		5%	17%	43%	32%	3%	100%
b. Compromiso		5%	12%	37%	45%	1%	100%
c. Ética		6%	12%	46%	28%	8%	100%
d. Honestidad		6%	6%	46%	36%	6%	100%
e. Motivación de logro		2%	9%	35%	51%	3%	100%

## V. Retroalimentación a los estudiantes

### 1. Frecuencia con la que realizan ciertas actividades

Actividad	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No aplica	
a. Se involucra en los proyectos académicos de los alumnos		2%	5%	15%	72%	6%	100%
b. Mantiene contacto con los alumnos a través del correo electrónico, chat o algún otro medio electrónico		2%		14%	81%	3%	100%
c. Trata a los alumnos de forma imparcial		1%		6%	91%	2%	100%
d. Enseña al alumno a aprender de manera independiente		2%	3%	14%	78%	3%	100%
e. Muestra una actitud abierta ante las ideas de los demás		1%		11%	86%	2%	100%
f. Informa a los alumnos sobre su desempeño en el módulo		1%	1%	5%	91%	2%	100%

## VI. Utilización de tecnologías de la información y comunicación para el aprendizaje

### 1. Elementos de apoyo (grado en el que son adecuados)

Elemento	Resultados (%)						Total
	Inade- cuado 1	2	3	4	Muy adecuado 5	No aplica	
a. Lecturas básicas del curso	3%		3%	29%	65%		100%
b. Lecturas complementarias del curso	3%	3%	5%	31%	57%	1%	100%
c. Actividades complementarias	3%	3%	9%	25%	58%	2%	100%
d. Disponibilidad de materiales electrónicos	3%	1%	8%	20%	68%		100%
e. Tutorial de introducción a la plataforma	3%	3%	5%	20%	68%	1%	100%
f. Manuales para conocer el funcionamiento de la plataforma	1%	3%	3%	25%	66%	2%	100%
g. Apuntes	3%	3%	5%	25%	64%		100%
h. Páginas electrónicas (blog, wiki, <i>webquest</i> e interactivos)	2%	3%	6%	32%	55%	2%	100%

## VII. Eficiencia terminal

### 1. Motivos por los cuales los alumnos no concluyen satisfactoriamente

Motivos	Resultados (%)						Total
	Nada importante 1	2	3	4	Muy importante 5	No aplica	
<b>Motivos académicos</b>							
a. Dificultades con los asesores	38%	22%	18%	12%	2%	8%	100%
b. El diplomado no era lo que esperaban	29%	20%	22%	22%	1%	6%	100%
c. Se les hizo muy difícil la modalidad	14%	21%	21%	31%	8%	5%	100%
d. Preparación de los asesores	32%	23%	12%	19%	3%	11%	100%
<b>Motivos personales</b>							
e. Falta de autorregulación (organización del tiempo, puntualidad, asistencia, cumplimiento de tareas, etcétera)	5%	12%	12%	29%	36%	6%	100%
f. Habilidades tecnológicas inadecuadas	25%	11%	29%	23%	6%	6%	100%
g. Falta de compromiso	9%	18%	11%	28%	29%	5%	100%
h. Desmotivación	12%	25%	23%	19%	15%	6%	100%
i. Falta de tiempo	3%	12%	22%	15%	42%	6%	100%

### 2. Frecuencia de problemáticas en los alumnos

Elementos	Resultados (%)						Total
	Nunca 1	2	3	4	Siempre 5	No tengo elementos para valorarlo	
a. Conocimientos básicos insuficientes	6%	21%	34%	25%	11%	3%	100%
b. Dificultad para comprender los temas	12%	34%	23%	23%	5%	3%	100%
c. Dificultad para relacionar la teoría con la práctica	14%	25%	25%	29%	4%	3%	100%
d. Estrategias de aprendizaje inadecuados	22%	21%	26%	18%	8%	5%	100%
e. Dificultad para elaborar trabajos	17%	26%	22%	23%	11%	1%	100%
f. Limitaciones para redactar correctamente	11%	15%	29%	26%	17%	2%	100%
g. Dificultad para aplicar lo aprendido	15%	18%	28%	28%	9%	2%	100%

## VIII. Proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad del programa académico

### 1. Mejoramiento de los componentes del programa académico

Componentes	Resultados (%)						Total
	Innecesario 1	2	3	4	Muy necesario 5	No lo sé	
a. Planta académica	22%	17%	23%	18%	15%	5%	100%
b. Programa (diplomado)	15%	20%	14%	23%	23%	5%	100%
c. Gestión académico-administrativa	35%	26%	14%	15%	5%	5%	100%
d. Plataforma	28%	26%	9%	17%	17%	3%	100%
e. Materiales de apoyo	16%	12%	15%	20%	32%	5%	100%

## IX. Infraestructura y mantenimiento

### 1. Aspectos de la infraestructura tecnológica

Elemento	Resultados (%)						Total
	Inadecuado 1	2	3	4	Muy adecuado 5		
a. Acceso a la plataforma	3%	5%	12%	16%	64%	100%	
b. Herramientas de comunicación con el asesor	3%	3%	8%	28%	58%	100%	
c. Asistencia técnica	5%	9%	6%	31%	49%	100%	
d. Seguridad de los sitios	6%	3%	11%	25%	55%	100%	
e. Velocidad de respuesta de la plataforma	6%	2%	9%	33%	50%	100%	
f. Acceso a los documentos de consulta	5%	2%	9%	26%	58%	100%	
g. Navegación en la plataforma	5%	1%	11%	22%	61%	100%	
h. Disponibilidad para subir cualquier tipo de archivo	6%	10%	11%	28%	45%	100%	