



## La evaluación de la educación a distancia. Propuesta de una guía para la autoevaluación

*Assessment in distance education. A proposal of a guide for self-evaluation*

Ana María Bañuelos Márquez<sup>1</sup>

Gabriela Montero Montiel<sup>2</sup>

Universidad Nacional Autónoma de México

Recibido: 27-03 -2017

Aceptado: 03-06 -2017

### CITA RECOMENDADA

Bañuelos, A. y Montero, G. (2017) La evaluación de la educación a distancia. Propuesta de una guía para la autoevaluación. Hamut'ay, 4 (1), 31-44. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v4i1.1394>

### RESUMEN

La educación a distancia comienza a generalizarse y no es extraordinario identificar en esta modalidad programas académicos que adolecen de calidad. Por ello es necesario examinar sus características y la manera en que operan. Al realizar la evaluación de un programa educativo de esta naturaleza, se puede determinar la forma en que se están desarrollando sus procesos, en busca de una mejora de la calidad educativa o con fines de acreditación. Sin embargo, es recomendable que cualquier valoración de este tipo comience con un ejercicio de autoevaluación, donde los propios actores del proceso educativo sean los responsables de la valoración. La autoevaluación es el primer paso para recoger, sistematizar y globalizar la información acerca del objeto de análisis, al considerar los objetivos, procesos, procedimientos y resultados del modelo educativo que ejecutan, con la finalidad de que la institución tome conciencia de sus fortalezas y debilidades, así como sus áreas de oportunidad. El objetivo de este estudio fue estructurar un instrumento para la autoevaluación de programas educativos a distancia. Después de aproximadamente cuatro meses de trabajo analítico documental y la depuración de propuestas se desarrolló la Guía de autoevaluación para programas educativos a distancia, instrumento que integra cinco ejes, 17 categorías y 30 indicadores para autoevaluar programas educativos a distancia. Su construcción y validación se encuentran sustentadas por su aplicación a un programa académico a distancia, para la formación profesional en la Universidad Nacional Autónoma de México, la misma que atiende aproximadamente a 2,800 estudiantes con una planta académica de 500 profesores.

**Palabras Clave:** Educación a distancia, evaluación, autoevaluación

<sup>1</sup> Doctora en Pedagogía por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), especialista en educación a distancia, evaluación de la docencia y de programas educativos no presenciales. Profesora del Sistema Universidad Abierta de la Facultad de Psicología y Subdirectora de Evaluación Educativa de la Secretaría Académica de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM.

<sup>2</sup> Maestra en Administración de Organizaciones por la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Master Universitario Internacional en Enseñanza Abierta y a Distancia, en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España, Especialidad en Entornos Virtuales de Aprendizaje.



## ABSTRACT

Distance education has started to expand dramatically. It's not surprising, however, identifying academic programs in this modality, which lack of quality. It is therefore necessary to examine their characteristics and the way in which they operate. When evaluating an educational program of this nature, it is possible to determine the way in which its processes are being developed, in search of an improvement of the educational quality or for accreditation purposes. However, it is advisable that any appraisal of this type begins with a self-assessment exercise, where the parties involved in the educational process are themselves responsible for the evaluation. Self-evaluation is the first step to collect, systematize and globalize information about the object of analysis, since it considers the objectives, processes, procedures and results of the educational model they execute, in order to make the institution aware of its strengths and weaknesses, as well as their areas of opportunity. The objective of this study was to develop an instrument for self-evaluation in distance education programs. After approximately four months of documentary analytical work and the dismissal of proposals, the Self-Evaluation Guide for distance education programs was developed, an instrument that integrates five areas, 17 categories and 30 indicators to self-evaluate distance education programs. Its development and validation are supported by its application to a distance academic program for professional training at the National Autonomous University Mexico, which handles approximately 2,800 students with an academic staff of 500 teachers.

**Keywords:** Distance education, assessment, self-evaluation

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de la educación a distancia es un tema muy importante y de amplio recorrido en la literatura. Una búsqueda en cualquier base de datos especializada arroja una cantidad impresionante de referencias bibliográficas relacionadas con el tema. Esto denota la relevancia de la temática, entre otros motivos, debido a los procesos de acreditación a los que las universidades deben responder ante organismos nacionales e internacionales en este campo. Asimismo, la cantidad de documentos sobre el tema refleja el dinamismo y evolución de los indicadores de evaluación de la modalidad a distancia, lo que ha dado como resultado una diversidad de propuestas, experiencias, reportes de buenas prácticas, análisis críticos, entre otros.

En México, de acuerdo al análisis hecho por López, Chávez y Bautista (2011, pp. 309-310), el aseguramiento de la calidad de la educación superior está regulado por el Sistema de Evaluación y Acreditación que involucra distintos propósitos evaluativos y a diferentes organismos. Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de

la Educación Superior (CIEES), pueden participar en una evaluación diagnóstica institucional. El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) evalúa la calidad de los programas educativos con miras a la acreditación, siendo la única instancia reconocida por el Ministerio de Educación Pública del país. Para cumplir con su objetivo, el Consejo agrupa alrededor de 30 organismos acreditadores, así se asegura de cubrir todas las áreas de conocimiento. A nivel de posgrado, el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), junto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) es el responsable de reconocer la calidad de los programas académicos de especialización, maestría y doctorado (López, Chávez y Bautista, 2011). En todos los casos, las valoraciones se integran por una autoevaluación, evaluación externa (pares académicos) y el seguimiento para la mejora continua, situación que se ilustra en la figura 1.

Si bien en todos los casos anteriores el autodiagnóstico inicial tiene el propósito de establecer una línea base para el mejoramiento, ya sea per se o con fines de acreditación, en esta investigación se perfila una guía de autoevaluación que aplica

exclusivamente para la educación a distancia. Se considera componentes de orden psicopedagógico, tecnológico, de gestión y a los actores del proceso educativo con un único propósito: trabajar en la mejora continua.

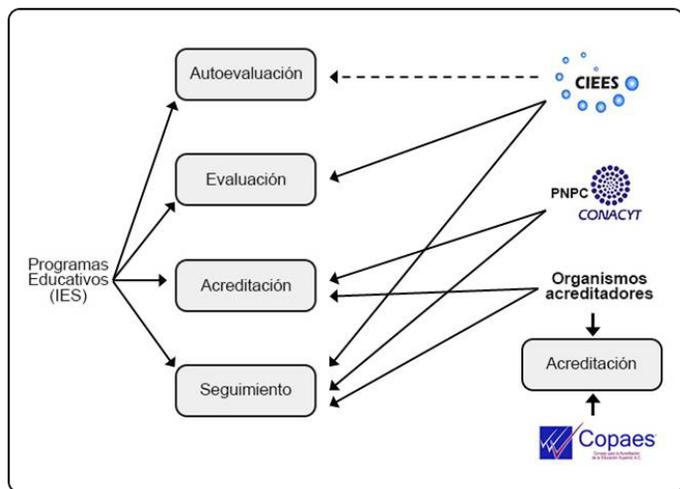


Figura 1. Evaluación y acreditación de programas educativos.

Fuente: López, Chávez y Bautista (2011).

Es así que se coincide con González et al. (2011) en el sentido de que la autoevaluación es un proceso de autoconocimiento y re-conocimiento; los evaluadores son los actores de la propia institución educativa. La intención de la autoevaluación tiene tres momentos: (i) la realización de un autoestudio en el que se concentre y sistematice la información necesaria para llevar a cabo el proceso, (ii) un autoanálisis de los resultados obtenidos, cuyo producto es un diagnóstico de cómo se está en relación a cómo se debería estar, y (iii) una autorregulación poniendo en práctica un plan de mejora en el que se planea la consolidación de las fortalezas y se atienden las fallas detectadas o se planeen nuevas metas.

La investigación que se presenta constituye la primera fase de un estudio de largo alcance cuyo objetivo es la validación de una Guía de autoevaluación para programas educativos a distancia. En este documento se describe el proceso de construcción de dicha guía y la primera evaluación a través de su aplicación a un programa a distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), en la Ciudad de México. Para una segunda etapa posterior, se desarrollará la validación con la totalidad de programas a distancia que

ofrece la Universidad.

El razonamiento detrás de la presente propuesta fue la determinación del modelo educativo de educación a distancia: es decir, de la concepción de enseñanza en esta modalidad y su consecuente evaluación. Entre otras, surgen las siguientes incógnitas a despejar: ¿Qué elementos tienen mayor peso? ¿El tecnológico? ¿El educativo? La respuesta la encontrará el lector a lo largo de la exposición. De esta manera, el objetivo del estudio es validar una Guía de autoevaluación para programas educativos a distancia, que permita a las instituciones de educación superior identificar las fortalezas y áreas de oportunidad para iniciar planes de mejora que consoliden los programas educativos.

### Calidad de la educación a distancia

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). Sin embargo, hablar de calidad conduce a la reflexión de ¿respecto de quién o de qué?, tal y como lo señala el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2005, p. 4) de México. Dependiendo de la postura y el propósito de quien estudia la calidad, y del sujeto o la realidad sobre la que se reflexiona, se encuentran diferencias en torno al concepto.

De acuerdo a la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES, 2004), la calidad es el grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. Silvio (2006, p. 2) menciona que la calidad se refiere a la conformación de las características de un objeto, material o inmaterial, con una norma, criterio o patrón. Ello permite evaluar los programas, proyectos y actividades de educación a distancia con diversos criterios que contienen indicadores acerca del grado en el que el programa se ajusta a las normas de calidad en varios aspectos significativos para su desempeño como programa. Dos son los aspectos

esenciales de acuerdo a este autor: la formación de las personas que terminan el programa y la capacidad de la institución para producir cambios (Silvio, 2006, p. 2).

No hay duda de que para las instituciones de educación superior el tema de la calidad se ha convertido en una cuestión de vital importancia, especialmente para aquellas que ofrecen educación a distancia. Por lo tanto, la creciente preocupación por la calidad ha llevado a las universidades a buscar maneras de gestionar los procesos de ésta, permitiendo mejorar los programas, la práctica educativa y concentrar esfuerzos y recursos (Pitsoe y Maila, 2014). En la elaboración de parámetros, estándares e indicadores para la educación a distancia tendrán que incluirse necesariamente aquellos que le son propios, sin olvidar que otros serán comunes con la educación presencial, ya que hablamos de formar al ser humano desde modelos diferentes, pero con objetivos comunes (Rubio, 2015).

Si bien el aseguramiento de la calidad es preocupación de todo sistema educativo, pareciera que para la modalidad a distancia esta propiedad es más importante cuando no hay necesidad de ello, toda vez que la misma preocupación aplica a cualquier tipo de oferta educativa (Cervantes et al., 2015). Se coincide con Moreno (2007), quien señala que responder a la pregunta ¿qué es la calidad? puede tener una gran variedad de respuestas, según las diversas expectativas que se tengan en relación con los distintos procesos, productos y servicios de los que se espera una satisfacción a las necesidades o aspiraciones. Un elemento importante que remarca este autor es que 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.

Rama (2015, p. 14) menciona que la educación a distancia implica una lógica educativa que se centra en el aprendizaje autónomo, que no sólo

otorga necesariamente una mayor intensidad en la evaluación de los resultados frente a la evaluación de insumos y de los procesos de enseñanza, sino que integra a un nuevo elemento cada vez más importante en los aprendizajes, como son los recursos pedagógicos, las tecnologías interactivas, las infraestructuras donde se asientan las comunidades de aprendizaje como componentes crecientemente más importantes en la educación y en el aprendizaje y por ende, en la evaluación.

La calidad educativa como estándar de excelencia es un proceso en constante evolución, dinámico y permanente, cuyo propósito es la promoción de la mejora continua. Como señala Bañuelos (2011), existen cuatro elementos que caracterizan la modalidad a distancia: la separación espacio-temporal, la interacción sincrónica y asincrónica, el empleo de materiales didácticos elaborados ex profeso y el soporte en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

La separación espacio-temporal parece ser una preocupación válida, ya que el contacto personal cara a cara no se presenta; sin embargo, en los programas a distancia la cercanía no se pierde, incluso llega a ser en algunas ocasiones más cercana a la modalidad presencial (Bañuelos, 2011). Una bondad de la separación temporal es que las aportaciones pueden ser más profundas o de mayor elaboración cognitiva, ya que los actores (profesores y alumnos) tienen tiempo para reflexionar los conceptos y consultar otros materiales o discutir con otros compañeros. La interacción se lleva a cabo con apoyo de recursos telemáticos donde la comunicación puede ser tanto asincrónica como sincrónica.

Un valor agregado de esta modalidad es la creación de materiales didácticos elaborados por los propios docentes que, en el mejor de los casos, atenderán los cursos. Una estrategia para la elaboración de dichos materiales es hacerlo por academias; es decir, se congrega a un grupo de los mejores docentes quienes se encargan de dicha elaboración, apoyados con especialistas didácticos en diseño gráfico y en programación para la elaboración de materiales más complejos; por ejemplo, simuladores.

Las dudas sobre la calidad de la oferta educativa

en este tipo de programas no son gratuitas, es necesario cuidarse de no caer en una oferta que signifique una enseñanza de “segunda”, un aprendizaje en soledad, aprendizaje por Internet, donde la labor del docente se circunscribe a la mera resolución de dudas, a la digitalización de los apuntes que se emplean en el salón de clases o, al contrario, a una antología de ligas de sitios de Internet o un método de enseñanza que no aprovecha las posibilidades que ofrecen las TIC, para lo cual es preciso considerar componentes de base para el aseguramiento de la calidad.

### Evaluación de la educación a distancia

Así como al inicio se mencionó la diversidad de posturas en torno a la calidad educativa, el mismo fenómeno se presenta alrededor de los criterios y lineamientos de evaluación de la educación a distancia. Al respecto se presentan a continuación los ejes y criterios de cuatro documentos que se consideraron esenciales en la elaboración de la presente propuesta y como los más representativos de medición de la calidad de la educación a distancia en la UNAM, en México y en el extranjero.

El primero de ellos, “Lineamientos y criterios para la presentación de Planes de Estudio de Licenciatura en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM” (CUAED, 2014, p. 3), es el documento que las escuelas y facultades de la Universidad deben presentar ante el Consejo Asesor del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia para contar con la opinión favorable del programa, requisito indispensable para el registro e implantación de planes y programas de estudio en las modalidades abierta y a distancia de la UNAM. La propuesta se compone de cuatro dimensiones:

- i. Dimensión curricular
  - Presentación general del Plan de Estudios
  - Ficha de identificación curricular
  - Síntesis del Plan de estudios
- ii. Dimensión psicopedagógica: el enfoque teórico-metodológico que sustenta las prácticas educativas
  - Las características de la modalidad en la dependencia

- El enfoque teórico sobre la concepción del proceso de aprendizaje
  - El desarrollo metodológico de la propuesta
- iii. Dimensión comunicativa y tecnológica: las herramientas y recursos que apoyan el proceso educativo
    - Para los planes de estudio en la modalidad abierta
    - Para los planes de estudio en la modalidad a distancia
  - iv. Dimensión administrativa y de gestión: organización, gestión, evaluación y seguimiento relacionados con la implantación y operación del Plan de estudios
    - La organización institucional donde se impartirá la propuesta
    - La gestión académico-administrativa
    - La evaluación integral
    - El seguimiento de la implantación

El segundo documento es el de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C. (CIEES, 2016), con el texto Ejes, categorías e indicadores para la evaluación de programas de educación superior. La tabla 1 muestra la propuesta que comprende cuatro ejes y doce categorías. Los CIEES son un organismo de carácter no gubernamental cuya función específica es la evaluación diagnóstica interinstitucional de programas académicos y formular recomendaciones puntuales para su mejoramiento.

Tabla 1  
Ejes y categorías de los CIEES

Eje	Categoría
i. Fundamentos y condiciones de operación	1. Propósitos del programa
	2. Condiciones generales de operación
iii. Currículo específico y genérico	1. Modelo educativo y plan de estudio
	2. Actividades para la formación integral
iii. Tránsito de los estudiantes por el programa	1. Proceso de ingreso al programa
	2. Trayectoria escolar
	3. Egreso del programa
	4. Resultados de los estudiantes
v. Personal académico, infraestructura y servicios	1. Personal académico
	2. Infraestructura académica
	3. Infraestructura física
	4. Servicios de apoyo

El siguiente es el *Marco de referencia para la evaluación y seguimiento de programas de posgrado en la modalidad no escolarizada*, del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de México (CONACyT, 2016). En el contexto del Programa Nacional de Posgrados de Calidad, el Consejo tiene el propósito de reconocer la calidad y pertinencia de los programas a nivel posgrado (con orientación profesionalizadora, a fin de estimular la vinculación con los sectores de la sociedad. El marco de referencia incorpora cinco categorías y dieciséis criterios (Ver la tabla 2).

Tabla 2  
Marco de referencia del CONACyT

Categoría	Criterio
i. Responsabilidad social de la institución	1. Compromiso institucional
	2. Sistema interno de aseguramiento de la calidad
iii. Estructura y personal académico del programa	1. Plan de estudios
	2. Proceso de enseñanza- aprendizaje
	3. Núcleo académico básico
	4. Líneas de generación y/o aplicación del conocimiento
v. Estudiantes	1. Ingreso de estudiantes
	2. Seguimiento de la trayectoria académica de los estudiantes
iii. Infraestructura y servicios	1. Tecnologías para el aprendizaje y servicios administrativos a distancia
	2. Espacios, equipamiento, laboratorios y talleres
	3. Información y documentación
iv. Resultados y vinculación	1. Trascendencia, cobertura y evolución del programa
	2. Efectividad del posgrado
	3. Contribución al conocimiento
	4. Vinculación
	5. Financiamiento

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se menciona el documento *El proceso de garantía de calidad para la educación en línea y a distancia*, del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia, de Ecuador y del Online Learning Consortium (CALED, 2015, p. 13). Esta propuesta es el resultado de un trabajo conjunto de dichas entidades muy reconocidas y dedicadas a asesorar

a instituciones e individuos en mejoramiento de la calidad en el continente americano. Se compone de nueve categorías con noventa y uno indicadores (Ver la tabla 3).

Tabla 3  
Categorías e indicadores del CALED-OLC

Categoría	Indicadores
i. Apoyo institucional	8
ii. Apoyo tecnológico	8
iii. Desarrollo y diseño instruccional de los cursos en línea	20
iv. Estructura de los cursos en línea	9
v. Enseñanza y aprendizaje	6
vi. Participación social y estudiantil	1
vii. Apoyo a los docentes	6
viii. Apoyo a los alumnos	20
ix. Evaluación y valoración	13

Los elementos comunes a los cuatro instrumentos arriba descritos son: plan de estudios o equivalente, el proceso enseñanza aprendizaje, el papel y/o funciones del alumno, del docente y el empleo de las tecnologías de información y comunicación. Sin duda, componentes esenciales en una modalidad no presencial.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Participantes

Para la validación de la guía, participó una de las facultades de la UNAM en México, que ofrece tres licenciaturas en modalidad a distancia. La entidad cuenta con una matrícula activa de 2,800 alumnos y una planta de 500 profesores. Este estudio carece de una muestra de participantes como tal, debido a que la Guía de autoevaluación fue validada con los responsables del programa educativo.

### Instrumento

Un proceso de autoevaluación requiere distintas fuentes de datos; una muy importante es la opinión de los responsables de los programas. Para obtener dicha información, se utilizó el instru-

mento que se presenta (Guía de autoevaluación para programas educativos a distancia) elaborado con base en los 4 documentos antes descritos, los cuales sirvieron para la redacción de los 5 Ejes, 17 Categorías y 36 Indicadores con sus respectivas descripciones. La tabla 4 resume la propuesta original.

Esta Guía de autoevaluación está respaldada con una visión de la educación a distancia que retoma algunos de los postulados mencionados al inicio de este documento; esto es, el énfasis está puesto en los elementos didáctico-pedagógicos que se anteponen ante los elementos de orden tecnológicos. Además, se insiste en que la autoevaluación se lleva a cabo para identificar las fortalezas (para consolidarlas) y las áreas de oportunidad con la finalidad de mejorar de manera continua.

Por la naturaleza del instrumento, se decidió omitir una prueba de confiabilidad toda vez que no aplica. La validez llevada a cabo fue de constructo, a través del juicio de expertos con la finalidad de obtener certeza en los ejes, categorías e indicadores propuestos.

La validación por jueces consistió en consultar a quince especialistas en la materia, a quienes se les solicitó valorar el grado de congruencia entre los ejes, categorías e indicadores, en una escala que abarcó los criterios de pertinencia de la categoría-indicador, la relevancia y la claridad de los indicadores. Los expertos que participaron en esta etapa del instrumento son responsables de licenciaturas a distancia de otras entidades académicas de la propia UNAM.

Los resultados confirmaron la propuesta inicial, es decir, no se excluyó ningún indicador, todos fueron considerados pertinentes, relevantes y claros, sólo se aceptaron algunas sugerencias en la redacción. Esto se logró conservando los indicadores con un rango de 80 a 100% de coincidencia favorable entre los expertos.

Tabla 4  
Indicadores originales de autoevaluación para programas educativos a distancia

Eje	Categoría	Indicadores	Ponderación
i. Plan de estudios	1. Plan de estudios	5	35%
	2. Diseño educativo	5	
	3. Materiales didácticos	2	
	Subtotal	12	
ii. Docentes	1. Perfil docente	2	14%
	2. Enseñanza	2	
	3. Tutoría	1	
	Subtotal	5	
iii. Alumnos	1. Perfil del alumno	2	28%
	2. Ingreso	4	
	3. Trayectoria	2	
	4. Egreso	2	
		10	
iv. Tecnologías	1. Calidad de servicio	2	11%
	2. Seguridad	1	
	3. Infraestructura	1	
	Subtotal	4	
v. Gestión	1. Administración escolar	1	14%
	2. Administración académica	1	
	3. Evaluación	2	
	4. Cobertura	1	
	Subtotal	5	
	Total	36	100

En concordancia con lo anterior, las categorías con mayor número de indicadores y, por tanto, mayor peso ponderado son Plan de estudios, Diseño educativo y Materiales didácticos ya que concentran las descripciones de la metodología de enseñanza a distancia donde lo importante es el diseño de los ambientes que favorezcan la construcción significativa de los aprendizajes. En este sentido, se coincide con Rama (2015), quien retoma como centro el aprendizaje en la evaluación de las modalidades no presenciales.

### Tipo y diseño

El tipo de estudio empleado en esta investigación

es descriptivo, debido al interés de los autores por determinar los indicadores de evaluación pertinentes a la educación a distancia, a fin de validar una guía de autoevaluación.

El diseño utilizado es no experimental transeccional exploratorio (García, 2009), en tanto se trata de una exploración inicial a una comunidad, en un contexto específico.

### Procedimiento

Para validar la propuesta se siguieron una serie de etapas, las mismas que se describen a continuación:

- Etapa 1. Se solicitó la autorización de la responsable de las carreras de una Facultad de la UNAM, que ofrece tres licenciaturas en la modalidad a distancia.
- Etapa 2. Teniendo la autorización, se procedió a capacitar en varias sesiones de trabajo al personal involucrado de la Facultad; entre ellos, los coordinadores del área académica, de orientación educativa, de servicios extra-curriculares, de estadística y evaluación, de material didáctico y con el responsable del departamento de educación a distancia. En las sesiones se explicó el fundamento de la guía, cada uno de los 36 indicadores y las evidencias que dan sustento al indicador. Se decidió emplear el software libre Alfresco como repositorio de las evidencias y para el llenado de la guía.
- Etapa 3. La elaboración de la autoevaluación tomó alrededor de 4 meses de trabajo con asesoría permanente de especialistas en el tema. Concluida esa etapa, se procedió al análisis del documento de autoevaluación y de las evidencias probatorias. Lo anterior permitió identificar aquellos indicadores y descripciones con redacción confusa; empero, el análisis más importante versó en la pertinencia del indicador en función de las características de la educación a distancia que ofrece la Universidad y del aporte a los parámetros de calidad del programa educativo en cuestión.
- Etapa 4. Se presentaron los resultados de la

validación para proceder a describir el ajuste que tuvo la propuesta original y presentar el instrumento final.

## RESULTADOS

El análisis de los resultados se hizo de manera cualitativa, esto es, con base en la aplicación, se examinó de manera crítica cada uno de los indicadores en términos de la pertinencia de estos en el contexto universitario. Los hallazgos posibilitaron la eliminación de seis indicadores, a continuación se justifica la razón de esto:

### Primer eje: Plan de estudios

*Categoría:* Plan de estudios.

*Indicador:* Registro oficial de la modalidad ante las instancias correspondientes

*Justificación:* El registro de los programas educativos que las entidades académicas de la UNAM deben realizar ante el Ministerio de Educación Pública es una situación ajena o independiente de la modalidad a distancia. Los responsables académicos deben llevar a cabo dicho registro de los programas tanto presenciales como abiertos o a distancia.

### Segundo eje: Plan de estudios.

*Categoría:* Plan de estudios.

*Indicador:* Flexibilidad curricular.

*Justificación:* La flexibilidad curricular de un plan de estudios hoy día es una tendencia y sinónimo de una mayor oportunidad para cursar los estudios universitarios, incluso llega a ser reflejo de innovación educativa. Bajo esta lógica, la flexibilidad en el currículo debería estar presente en cualquier plan, con independencia de la modalidad educativa en cuestión. El alumno debe tener la posibilidad de elegir su trayectoria formativa, acceder a los distintos esquemas de movilidad (física o virtual), revalidación de saberes previos, entre otros.

### Tercer Eje: Docentes

*Categoría:* Perfil docente.

*Indicador:* Certificación de la planta docente.

*Justificación:* En tanto que en la Universidad existen distintas instancias que apoyan la formación

de la planta docente sin distingo de la modalidad, al mismo tiempo que cada facultad organiza sus propios programas de capacitación, se decidió eliminar el indicador, ya que no aportaba información relevante para la operación del programa educativo en la modalidad.

#### **Cuarto eje: Alumnos**

*Categoría:* Perfil del alumno.

*Indicador:* Competencias del alumno.

*Justificación:* Con base en el análisis de lo reportado por la facultad participante en esta investigación, este indicador no parece aportar nada a la valoración de la calidad de un programa a distancia, debido a que se caía en el “deber ser” de las competencias que corresponden a un alumno en la modalidad a distancia, por ejemplo, ser autogestivo.

#### **Quinto eje: Alumnos**

*Categoría:* Ingreso.

*Indicador:* Carga académica por ciclo escolar.

*Justificación:* Debido a que la carga de asignaturas en cada ciclo escolar es una decisión personal y esto refiere a los elementos de flexibilidad para operar el programa académico, el indicador se agrupó en el Eje Plan de estudios, específicamente en lo correspondiente a la Operación del programa, por la importancia de considerar esta alternativa a los estudiantes.

#### **Sexto eje: Gestión**

*Categoría:* Evaluación.

*Indicador:* Procesos académico-administrativos.

*Justificación:* De acuerdo a la respuesta ofrecida por la entidad académica en cuestión y con base en un análisis de los procesos de evaluación académico-administrativa de la Universidad, este indicador no es exclusivo de la modalidad a distancia, es decir, las facultades que llegan a realizar evaluaciones de este tipo lo hacen a nivel central, sin distinción de la metodología de enseñanza.

Los resultados arrojados muestran que el Eje Tecnologías es el único que no sufrió cambios. En el Eje Plan de estudios se eliminaron dos indicadores que aplican tanto a la modalidad presencial como a la de distancia. Lo mismo ocurre en el Eje Docentes, donde lo planteado originalmente no

es exclusivo de la modalidad a distancia. Por lo que toca al Eje Alumnos, uno de sus elementos no recuperaba lo originalmente planeado (competencias del alumno) y el segundo fue reagrupado en otro Eje. Finalmente, en el Eje Gestión, la evaluación de los procesos académico-administrativos aplica a toda la facultad sin distingo de la modalidad educativa.

De acuerdo a lo anterior, la Guía de autoevaluación para programas educativos a distancia que se propone como resultado de esta investigación, responde a un modelo de enseñanza a distancia centrada en el aspecto psicopedagógico. El mayor número de indicadores que corresponden a un 33% del total da cuenta de la importancia de primar el elemento educativo sobre los tecnológicos o de gestión.

En concordancia con lo anterior, el segundo componente de relevancia con un peso del 27% (y ocho indicadores) lo tiene el Eje Alumnos, lo cual se explica por la consideración de valorar la trayectoria completa de los estudiantes, desde su perfil de ingreso hasta la culminación de sus estudios. Al resto de los tres Ejes les corresponde un porcentaje o peso ponderado de un 13%, lo que equivale a cuatro indicadores para cada uno.

### **Instrumento final**

Después del análisis de los resultados, la versión final de la Guía validada y ofrecida en este espacio académico quedó conformada por 30 indicadores que aplican a la autoevaluación de programas educativos a distancia. Cabe mencionar que el instrumento final, al término de cada Eje, contempla un espacio para la descripción de las fortalezas y áreas de oportunidad.

Con el análisis de las fortalezas y las áreas de oportunidad se elaboró un plan de mejora que permitirá consolidar la oferta educativa ofrecida en la modalidad en cuestión.

En la tabla 5 se resume la propuesta final y en el anexo de este artículo se presentan los 30 indicadores validados.

Tabla 5  
Indicadores finales de autoevaluación para programas educativos a distancia

Eje	Categoría	Indicadores	Ponderación
i. Plan de estudios	1. Plan de estudios	3	33%
	2. Diseño educativo	5	
	3. Materiales didácticos	2	
	Subtotal	10	
ii. Docentes	1. Competencias docentes	1	13%
	2. Enseñanza	2	
	3. Tutoría	1	
	Subtotal	4	
iii. Alumnos	1. Perfil del alumno	1	27%
	2. Ingreso	3	
	3. Trayectoria	2	
	4. Egreso	2	
	Subtotal	8	
iv. Tecnologías	1. Calidad de servicio	2	13%
	2. Seguridad	1	
	3. Infraestructura	1	
	Subtotal	4	
v. Gestión	1. Administración escolar	1	13%
	2. Administración académica	1	
	3. Evaluación	1	
	4. Cobertura	1	
	Subtotal	4	
Total		30	100%

Fuente: Elaboración propia.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El término educación a distancia comienza a generalizarse con mucha frecuencia hoy en día, sobre todo en universidades públicas y privadas; pero en la misma medida que esta modalidad educativa va creciendo, existe una preocupación constante por conocer la calidad con la que se imparten los cursos. Por ello, la evaluación de la calidad en modelos educativos a distancia es fundamental. En países como México, el aseguramiento de la calidad educativa a nivel superior, se encuentra regulado por el Sistema de Evaluación y Acreditación, a través de diferentes organismos,

cuya participación depende del propósito y tipo de evaluación que se persiga (diagnóstica, acreditación etc.).

Al llevar a cabo la evaluación de un programa educativo, se puede determinar el nivel de eficiencia y eficacia con que opera, con miras a tomar mejores decisiones a través del fortalecimiento, adecuación o cambios significativos en dicho programa educativo. Sin embargo, todo proceso de evaluación debe comenzar con un ejercicio de autoevaluación que permita establecer las bases o líneas de acción para asegurar justamente ese mejoramiento. Pero, tratándose de modelos educativos a distancia, existe una diversidad de indicadores para cumplir con esta tarea, resultando difícil establecer con claridad cuáles son los parámetros que aporten la información para aplicar una valoración objetiva en relación al cómo se está y el cómo se debería estar.

La presente investigación hace un aporte valioso en la medida en que presenta como resultado una propuesta de Guía de autoevaluación para programas educativos a distancia. Si bien la literatura especializada ofrece una variedad de estándares e indicadores de evaluación de las modalidades no presenciales, la iniciativa presentada aquí coincide con las ideas de autores como Silvio (2006), Rubio (2015), Moreno (2007) y Rama (2015), en tanto se ofrece como parámetro para garantizar la calidad, en primer lugar, de un programa educativo de nivel superior, y en segundo lugar, de la metodología de enseñanza a distancia.

Cabe resaltar que, realizar el análisis de las fortalezas, debilidades y las áreas de oportunidad a partir de la metodología propuesta, permitirá elaborar un plan de mejora que permita consolidar la oferta educativa para este tipo de programas. Como se planteará al inicio del trabajo, éste constituye la primera fase de un estudio de largo aliento. En este sentido, la recomendación central es ampliar la validación de la Guía a otras facultades de la Universidad para consolidar la propuesta. Una vez que el instrumento sea analizado a la luz de otros contextos, será dado a conocer para beneficio de quienes invierten esfuerzos en la educación a distancia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bañuelos, M. (2011). La evaluación de los programas a distancia. En: Escalona, L. La calidad de la educación superior en América Latina: los desafíos para la educación bibliotecológica. (pp. 1-16). México: UNAM.
- Cervantes, P., Bañuelos, M., Chávez, M. y Rocha, R. (2015). La evaluación de la calidad de la educación superior a distancia en México. En: M. Morocho y C. Rama. Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe. (pp. 102-130). Ecuador: Virtual Educa. CALED. UTPL.
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C. CIEES. (2016). Ejes, categorías e indicadores para la evaluación de programas de educación superior. (p. 6). México: CIEES. Recuperado de <https://goo.gl/t4ADCV>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. CONACyT. (2016). Marco de referencia para la evaluación y seguimiento de programas de posgrado en la modalidad no escolarizada. México: SEP. Recuperado de <https://goo.gl/s9NZPi>
- Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. CUAED. (2014). Lineamientos y criterios para la presentación de Planes de Estudio de Licenciatura en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM (p.3). México: UNAM. Recuperado de <http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/Lineamientos.pdf>
- García, C. (2009). Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales. Un enfoque de enseñanza basado en proyectos. (p. 37). México: Manual Moderno.
- González, G., Gold, M., Santamaría, A., Yáñez, O. y Masjuán, P. (2011). Análisis estructural integrativo de organizaciones universitarias. El modelo V de evaluación-planeación como instrumento para el mejoramiento permanente de la educación superior. (p.55). México: Red Internacional de Evaluadores, A.C.
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia. CALED. (2015). El proceso de garantía de calidad para la educación en línea y a distancia. (p. 13). Ecuador: UTPL.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. INEE. (2005). ¿Qué es la calidad educativa? Los Temas de la Evaluación. Colección de folletos N° 3. Recuperado de <https://goo.gl/jxwSZA>
- López, L., Chávez, M., Bautista, A. (2011). Evaluación y Acreditación de la Educación a Distancia en México. En: C. Rama y J. Domínguez. El aseguramiento de la calidad de la educación virtual. (pp. 305-330). Perú: Virtual Educa. ULADECH.
- Malpica, F. (2012). 8 ideas clave. Calidad de la práctica educativa. Referentes, indicadores y condiciones para mejorar la enseñanza-aprendizaje. (p. 56). Barcelona: Graó.
- Moreno, C. (2007). La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales. Apertura, 7 (7), 19-31.
- Pitsoe, V. y Maïla, M. (2014). Quality and quality assurance in open distance learning (ODL) discourse: Trends, challenges and perspectives. *Anthropologist*, 18 (1): 251-258.
- Rama, C. (2015). Las complejidades de evaluar y acreditar la educación a distancia. En: M. Morocho y C. Rama. Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe. (pp. 11-17). Ecuador: Virtual Educa. CALED. UTPL.
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. RIACES. (2004). Glosario internacional de evaluación de la calidad y acreditación. Madrid: RIACES. (Citado el 25 de enero de 2017). Recuperado de <https://goo.gl/uzdHjr>
- Rubio, G. (2015). Indicadores, experiencias y problemas en la evaluación de la educación a distancia. En: M. Morocho y C. Rama. Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe. (pp. 87-102). Ecuador: Virtual Educa. CALED. UTPL.
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Recuperado el 13 de febrero de 2017 de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.html>

## ANEXO

### EJE 1: PLAN DE ESTUDIOS

CATEGORÍAS	INDICADORES	GUÍA
1. Plan de estudios	1. Plan de Estudios en la modalidad a distancia.	Describir la propuesta del diseño curricular acorde a la modalidad a distancia.
	2. Modelo educativo	Explicar el modelo educativo que da soporte a la modalidad a distancia.
	3. Operación del programa.	Indicar los mecanismos de flexibilidad en la operación del programa académico de acuerdo al modelo educativo establecido, por ejemplo, carga académica semestral.
2. Diseño educativo	1. Ambientes de enseñanza y de aprendizaje en la modalidad a distancia	Especificar los principios de la planeación didáctica de las asignaturas, tomando en cuenta la metodología de enseñanza en la modalidad a distancia.
	2. Actividades de enseñanza y de aprendizaje.	Detallar las características de las actividades de enseñanza y de aprendizaje de acuerdo al modelo y a la naturaleza de las asignaturas. Si el trabajo es individual o colaborativo y los recursos Web donde se apoya.
	3. Actividades de evaluación de los aprendizajes	Precisar cómo se lleva a cabo la evaluación y si se emplean herramientas tecnológicas, señalar cuáles son.
	4. Comunicación sincrónica y asincrónica.	Describir las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica que permiten la interacción docente-alumno, alumno-alumno, alumno-institución. Señalar si éstas se ubican en la plataforma tecnológica o se apoyan en recursos de las TIC (videoconferencia, aula virtual, chat, Facebook, blog, etc.).
	5. Comunicación visual	Explicar la comunicación visual del ambiente virtual, considerando el tipo de usuario, la presentación del contenido, los elementos gráficos de interacción, comunicación y navegación.
3. Materiales didácticos	1. Metodología de desarrollo	Mencionar la metodología de desarrollo y las características de los materiales didácticos que dan soporte a los contenidos. Indicar cuál es la política de protección intelectual en torno a los materiales elaborados.
	2. Materiales didácticos empleados	Referir los tipos y características de los materiales empleados y/o desarrollados; por ejemplo: textos originales, documentos o videos recuperados de la Web, objetos de aprendizaje, tutoriales, blogs, videos originales, interactivos, audiolibros, e-books, materiales multimedia. Tener presente la descarga de los materiales tanto en computadora personal como en dispositivos móviles.  Señalar los criterios de accesibilidad empleados para personas con algún tipo de discapacidad (auditiva, motora o visual) o de edad avanzada; por ejemplo, lector de pantalla, navegador de voz, ampliación de tamaño de letra, contraste de color de texto y fondo.  Mencionar los criterios de usabilidad (facilidad de uso) empleados, por ejemplo, páginas con navegación intuitiva, imprimibles, rápidas para cargar, sin sobrecarga visual.

## EJE 2: DOCENTES

CATEGORÍAS	INDICADORES	GUÍA
1. Perfil docente	1. Formación y actualización	Reseñar la formación y actualización de los docentes para desempeñarse como asesores en la modalidad a distancia. Señalar las competencias docentes que poseen los asesores en la modalidad a distancia.
2. Enseñanza	1. Modelo de docencia	Describir el modelo de docencia en consonancia con la modalidad a distancia. Indicar las funciones del docente.
	2. Desempeño docente	Explicar el seguimiento que se lleva del desempeño del docente en cuanto al tiempo y a la forma de retroalimentación, así como su actuación en los espacios de asesoría; es decir, si propicia relaciones sociales en el grupo (presencia social), domina el contenido y la comunicación didáctica (presencia didáctica) y fomenta el pensamiento crítico y reflexivo (presencia cognitiva).
3. Tutoría	1. Figura de tutor	Señalar el programa de tutoría que se lleva a cabo, las funciones, el tipo (individual, grupal,) y la manera en que opera de acuerdo al modelo educativo de la modalidad a distancia.

## EJE 3: ALUMNOS

CATEGORÍAS	INDICADORES	GUÍA
1. Perfil del alumno	1. Formación propedéutica a la modalidad	Describir el programa de formación propedéutica que se ofrece a los alumnos de la modalidad a distancia para garantizar un buen desempeño.
2. Ingreso	1. Requerimientos tecnológicos.	Especificar los requisitos tecnológicos que el alumno necesita para iniciar sus actividades académicas. Señalar el medio de difusión donde se encuentra el listado de requisitos tecnológicos para operar.
	2. Método de estudio.	Indicar la manera en que se da a conocer el método de estudio de acuerdo al modelo educativo a distancia.
	3. Identidad institucional.	Explicar los mecanismos para promover la identidad con la institución, por ejemplo, sesiones de bienvenida.
4. Trayectoria	1. Trayectoria escolar	Identificar la trayectoria de los alumnos regulares y en situación de rezago, de acuerdo al tiempo curricular y al reglamentario.
	2. Recuperación académica	Reseñar las estrategias o programa de actividades orientado a la recuperación académica de alumnos en rezago escolar.
4. Trayectoria	1. Servicio Social.	Precisar las características de los programas de Servicio Social, en concordancia con la modalidad a distancia; por ejemplo, la posibilidad de cubrir el programa los fines de semana o en línea.
	2. Idioma	Describir las opciones que tienen los alumnos para cumplir con el requisito del idioma.

## EJE 4: TECNOLOGÍAS

CATEGORÍAS	INDICADORES	GUÍA
1. Calidad de servicio	1. Servicio permanente	Describir el servicio para la atención de las actividades académicas y administrativas programadas y la manera en que se garantiza su operación.
	2. Asesoría tecnológica	Explicar los mecanismos implementados para ofrecer asesoría tecnológica a docentes y alumnos; por ejemplo, tutoriales, manuales, servicio de call center.
2. Seguridad	1. Medidas de seguridad	Referir los manuales o procesos que garanticen resolver posibles contingencias y recuperar los servicios tecnológicos de inmediato.
3. Infraestructura	1. Infraestructura institucional	Especificar la infraestructura tecnológica que tiene la entidad académica para operar el programa; por ejemplo, servidores, computadoras para los profesores, salas de videoconferencias.

## EJE 5: GESTIÓN

CATEGORÍAS	INDICADORES	GUÍA
1. Administración escolar	1. Trámites escolares	Indicar los trámites escolares virtuales que la entidad académica ofrece a los alumnos de la modalidad. Por ejemplo, constancias de estudio, historial académico, pagos de servicios.
2. Administración académica	1. Estructura organizativa	Mencionar la estructura organizativa con la que cuenta la entidad académica y las funciones correspondientes.
3. Evaluación	1. Evaluación académica semestral	Describir las evaluaciones que se aplican al término del ciclo escolar; por ejemplo, el desempeño docente, el ambiente virtual de aprendizaje, los contenidos académicos, los materiales didácticos, las actividades de aprendizaje y evaluación.
4. Cobertura	1. Cobertura territorial	Referir la cobertura nacional o internacional del programa académico.