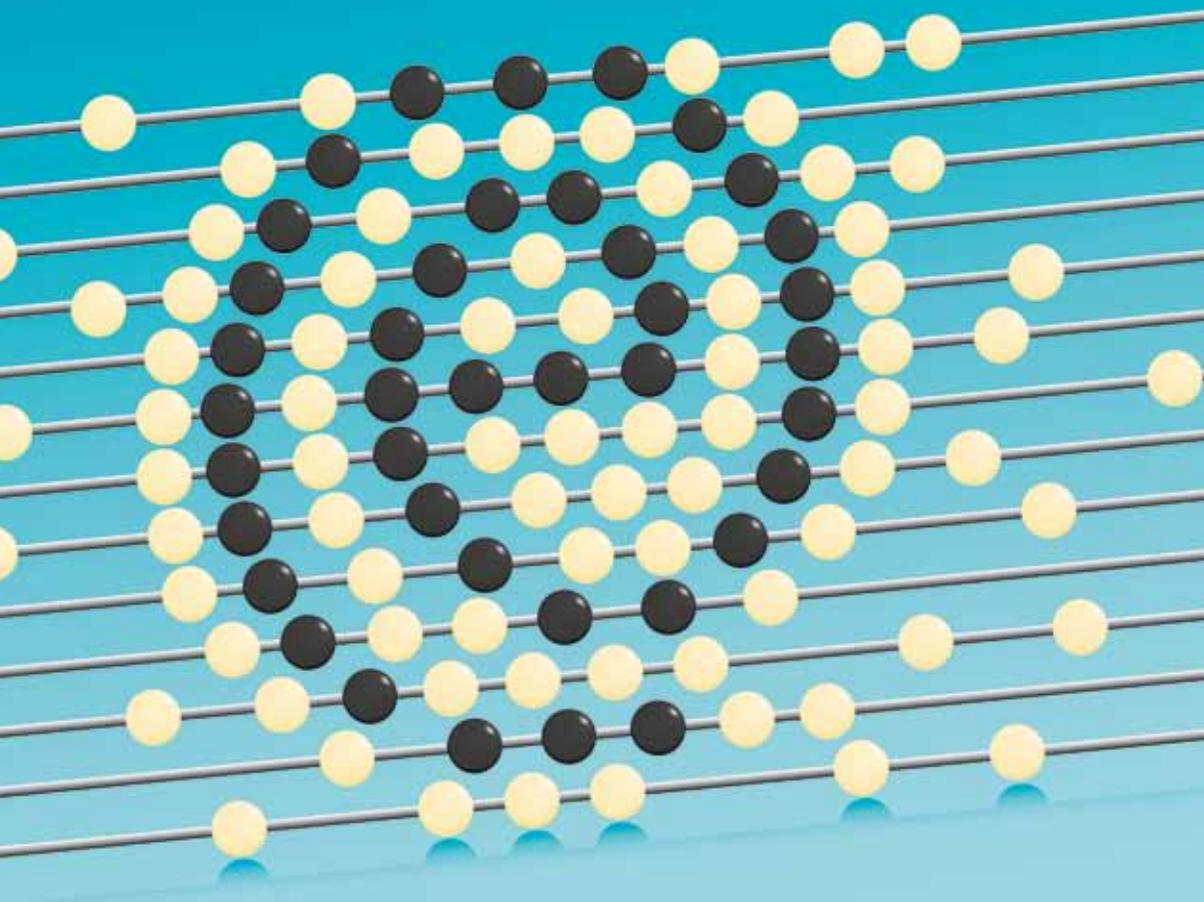


Gestión institucional en educación a distancia

María Mirna Flores Briseño



Gestión institucional en educación a distancia

A ti, mamá... mi fortaleza e inspiración.

María Mirna Flores Briseño

Gestión institucional en educación a distancia

México

2012

 UDGVIRTUAL

Primera edición, 2012



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Sistema de Universidad Virtual

D.R. © 2012, Universidad de Guadalajara
Sistema de Universidad Virtual
Av. de la Paz 2453, Col. Arcos Sur
C.P. 44140 Guadalajara, Jalisco
Tel. 3134-2208 / 3134-2222 / 3134-2200 / Ext. 18801
www.udgvirtual.udg.mx

 **UDGVIRTUAL**®

es marca registrada del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta publicación, su tratamiento informático, la transmisión de cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros medios, sin el permiso expreso del titular del copyright.

ISBN: 978-607-450-565-8

Impreso y hecho en México
Printed and made in Mexico

Índice

Introducción	11
La evaluación como punto de partida	12
Antecedentes del programa de nivelación	16
Una advertencia inicial	17
Beneficios de la evaluación educativa	17
Capítulo 1. Gestión académica-administrativa en un programa educativo no convencional	19
Gestión institucional	21
El modelo académico de la NLTS	31
La evaluación desde distintos ángulos	35
Capítulo 2. Evaluación educativa para una toma de decisiones más eficiente	45
Características del estudio	45
Evaluación de procesos	49
Aclaración	49
Capítulo 3. Procesos de asesoría, tutoría y control escolar	51
Contexto. influencia de los factores del entorno social de los estudiantes en la operación del programa	51
Entrada. Descripción de la operación del modelo de gestión de asesoría, tutoría y control escolar de acuerdo con los administrativos, administradores, tutores, asesores y estudiantes	52
Proceso. La asesoría y la tutoría desde la perspectiva de los estudiantes	64
El control escolar en opinión de los administradores	71
Producto. Flexibilidad del proceso de control escolar	71
Los procesos de tutoría y asesoría y su aporte al desarrollo de los módulos y el cumplimiento de los objetivos	72

Capítulo 4. Fortalezas y debilidades de un modelo de gestión: el caso de la NLTS	85
Factores contextuales y desempeño de los estudiantes	86
La NLTS y su modelo de gestión	88
Funciones clave en el proceso de aprendizaje	95
Inconveniencias de la administración escolar	98
Los retos	100
Acciones para la optimización del programa	104
Una nota explicativa	109
Conclusiones	110
Glosario	113
Referencias bibliográficas	117
Apéndices	127

Introducción

Los modelos de gestión académico-administrativa son fundamentales para la operación de los programas educativos en cualquier nivel y modalidad. De ahí la necesidad de evaluar su funcionamiento tomando en cuenta el modelo educativo-académico, el contexto en el que se desarrolla el programa, el perfil de sus destinatarios y del personal académico y administrativo, así como los procedimientos y medios utilizados para impartir el programa, en especial en la modalidad abierta y a distancia.

La Universidad de Guadalajara posee un sistema de universidad virtual especializado en la gestión y administración de programas educativos en modalidades no convencionales. Sin embargo, algunas dependencias de esta institución también ofrecen programas en modalidades no convencionales, como es el caso del programa de Nivelación de la Licenciatura en Trabajo Social (NLTS), ubicado en un campus universitario tradicional, cuyas carreras en su mayoría son presenciales. De un total de 16 programas educativos en el nivel de licenciatura, sólo dos de ellos se ofrecen en modalidad abierta y a distancia (Universidad de Guadalajara, s.f.a).

El programa educativo de NLTS considera en su modelo académico los elementos que se señalan en el concepto de educación a distancia propuesto por Moreno et al. (2004), definido como una modalidad que aplica principios teóricos y metodológicos para lograr el aprendizaje mediante el desarrollo y la

implementación de diversos medios educativos. También considera los recursos institucionales, el perfil y las condiciones de los destinatarios, además de facilitar los procesos de interacción y comunicación entre estudiantes, profesores y contenidos, que no necesariamente pueden coincidir en un mismo tiempo y lugar.

El objetivo principal del programa de NLTS es profesionalizar a los egresados de nivel técnico del área de trabajo social y propiciar el desarrollo de la investigación en torno a la práctica profesional. Para ingresar al programa, se requiere ser trabajador social a nivel técnico y encontrarse en servicio activo en su campo profesional. Este programa opera en los ámbitos local y nacional en la modalidad abierta y a distancia, y está organizado en un sistema modular administrado por créditos (Barragán, Belmonte, Cuevas & Camarena, 2000); su plan de estudios propone doce módulos que no se cursan simultáneamente. Los estudiantes se registran en un solo módulo y, una vez aprobado éste, pueden iniciar el otro de manera secuenciada.

La intención es que el estudiante invierta su tiempo y dedicación en un solo módulo y concentre su atención en sus contenidos, de modo que cuando concluya cada uno de ellos, pueda ser evaluado y cierre el proceso para iniciar uno nuevo. De esta manera, los módulos anteriores sirven de plataforma teórica, epistemológica y metodológica a los siguientes temas (C. Ávila, comunicación personal, 19 de febrero de 2010).

El programa de NLTS cuenta con 494 estudiantes, de los cuales 383 proceden de 26 estados de los 32 que integran la república mexicana y la planta docente se compone de 39 profesores de tiempo completo (Beracoechea, 2010), quienes, en su mayoría, poseen el grado de maestría. El programa se inserta en el modelo departamental y es administrado por un jefe de departamento y un coordinador de programa, quienes, a su vez, tienen a su cargo el personal administrativo responsable de las actividades operativas.

LA EVALUACIÓN COMO PUNTO DE PARTIDA

La evaluación es un proceso importante en todas las organizaciones e instituciones, ya que permite conocer cómo y de qué manera se ha avanzado en el logro de los objetivos y metas que se han propuesto. En los programas educa-

tivos, la evaluación toma un papel significativo, ya que a través de este proceso se puede garantizar la calidad de los servicios y proponer soluciones que permitan hacer más eficientes las actividades académicas y administrativas.

Como resultado de lo anterior, se consideró necesario evaluar la gestión académica-administrativa del programa educativo NLTS en sus diferentes etapas y procesos, ya que aún no existen antecedentes de una evaluación previa que integre los elementos del modelo de gestión de asesoría, tutoría y control escolar. Para ello, se seleccionó el modelo de evaluación CIPP (que significa: contexto, entrada, proceso y producto) que se aplicó en los procesos de tutoría, asesoría y control escolar en un programa a nivel licenciatura en modalidad a distancia.

El modelo de gestión del proyecto curricular de la NLTS establece tres características: es modular, abierto y a distancia; asimismo, se observan dos principios esenciales: la flexibilidad y la apertura, porque es un sistema abierto y permeable a las características sociales de sus destinatarios para facilitar los procesos educativos de la modalidad. Sin embargo, se enuncian también los aspectos administrativos que establecen como requisitos una serie de trámites que requieren la presencia de los estudiantes en el campus para realizarlos, de lo que se infiere una inconsistencia en relación con los principios de flexibilidad y apertura, ya que la forma de organización del programa de estudio no corresponde a la modalidad (Universidad de Guadalajara, 2003).

Actualmente, el programa educativo no ha logrado acortar distancias geográficas, porque los estudiantes deben asistir a las instalaciones del centro universitario para realizar trámites administrativos y escolares. Además, para el proceso de selección es necesario acudir a una sesión presencial para una entrevista y la asignación de un asesor del módulo propedéutico, cuya aprobación es requisito para ingresar. Asimismo, la gestión administrativa (inscripción, registro de módulos, obtención de constancias, entre otras diligencias) se hace en forma presencial, es decir, no se consideran las especificidades de la modalidad a distancia (Ávila, 2009).

Desde esta lógica, los procesos no se adecúan a la modalidad a distancia y se dificulta la administración del programa, ya que se tienen que alinear con los procedimientos establecidos para la modalidad presencial. Al respecto, Moreno (2004) señala que el desarrollo de la educación a distancia o virtual

en las universidades públicas cuyos sistemas educativos son tradicionales, entendiéndose éstos como presenciales, suponen procesos del modelo de gestión lineales o rígidos; es decir, se encuentran elementos que son constantes y no proponen cambios tales como horarios establecidos, calendarios escolares y salones de clases.

En este sentido, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) estableció que las instituciones de educación superior de México deben responder a los retos de la actualidad, transformarse en profundidad y tratar de evitar los sistemas cerrados y conservadores en busca de la innovación y la flexibilidad. Consecuentemente con esto, deben tender a nuevas formas de organización y de trabajo, así como a las transformaciones científicas, sociales y tecnológicas (ANUIES, 2000a).

Por lo tanto, se observan inconsistencias en el proceso de selección de aspirantes, ya que, aunque el programa educativo NLTS se ofrece a distancia, esta selección se realiza de manera presencial. La captación de alumnos, en su mayoría, se lleva a cabo fuera de la entidad federativa y es necesario el traslado de un equipo de trabajo de la universidad para la evaluación de los candidatos. Un aspecto importante en la NLTS es la administración escolar, que tiene a su cargo la oficina de control escolar de la universidad, responsable de los servicios de ingreso, reingreso, promoción, revalidación, separación, egreso y titulación de los estudiantes, cuyos trámites también se efectúan de manera presencial (Universidad de Guadalajara, 2006). Como consecuencia, los estudiantes tienen que trasladarse invariablemente para hacer algunos trámites, como el de ingreso, en el cual la toma de fotografía es indispensable.

Por otra parte, las calificaciones de los estudiantes no se ven reflejadas al terminar cada módulo, porque se registran en un calendario diferente al establecido en el centro universitario, es decir, por semestres (Ávila, 2007). Esto obedece a que la oficina que administra la oferta lo hace de acuerdo con los dos periodos que se determinan por año en la modalidad presencial, ya que se operan por semestre; por ello, la captura de calificaciones sólo se realiza al final de éste y el programa se tiene que adecuar a esas fechas para el registro de calificaciones y no cada vez que termina un módulo.

El sistema muestra incongruencia en la operación del programa por el contexto de los estudiantes y los principios expresados en el modelo educati-

vo-académico: si éste se ofrece en una modalidad abierta y a distancia apoyada por cursos en línea y el uso de las tecnologías, sus procesos escolares no deberían estar supeditados a los calendarios presenciales, sino a los que requiera la operación del programa educativo a distancia. Al respecto, Vizcaíno y Orozco (2008) señalan lo siguiente:

Los sistemas automatizados de información administrativa que actualmente operan las IES están principalmente diseñados para atender al estudiante local que hace solicitudes remotas pero que finalmente requiere hacer acto de presencia para completar los trámites, lo cual constituye un obstáculo a los sistemas a distancia (p. 177).

Según Badia y Momino (2001), la gestión académica para la atención del alumno, que incluye inscripciones, trámites de ingreso y certificaciones, entre otros aspectos, es un factor que lo relaciona con el centro educativo en el que desarrolla su proceso educativo. La tranquilidad del estudiante se garantiza con la certidumbre que tiene de esta gestión durante su trayectoria escolar. Esta certidumbre no se proporciona a los estudiantes de la NLTS, ya que, si bien los procesos escolares se llevan a cabo en tiempo por parte del asesor, los estudiantes no tienen acceso de manera formal a su historial académico en tiempo real.

Los procesos administrativos en el programa son dependientes de otros procesos globales de la universidad, lo cual ocasiona una falta de eficiencia y un desaprovechamiento de los recursos materiales y humanos. En el programa NLTS, de acuerdo con Vizcaíno y Orozco (2008), la normativa universitaria no considera las particularidades de la educación a distancia y la hace vulnerable a la voluntad, buena o mala, de directivos o trabajadores que se relacionan con ella.

El programa educativo analizado considera tres figuras primordiales en el aspecto académico: el estudiante, el asesor y el tutor. El asesor es quien acompaña al estudiante, y se designa conforme a procedimientos afines a los programas presenciales. Si bien su desempeño es por completo en línea, se requiere por fuerza un registro de asistencia en papel (Ávila, 2007).

El tutor es asignado a cada estudiante a fin de que lo acompañe durante el tiempo que dura el programa. Su función es reportar semestralmente el avance y las dificultades presentadas en la trayectoria del alumno. Esta tuto-

ría no se encuentra en un sistema integrado de información que aproveche los recursos tecnológicos y los espacios en línea para elaborar los reportes y el seguimiento de los estudiantes (Universidad de Guadalajara, 2007). Tanto tutor como tutorado se comunican mediante correo electrónico, vía por la cual también se entregan los reportes de desempeño; de esta manera, no hay posibilidad de que la información vertida por los profesionales se pueda sistematizar para conocer sus debilidades y proponer mejoras (M. Pérez, comunicación personal, 24 de enero de 2008).

ANTECEDENTES DEL PROGRAMA DE NIVELACIÓN

Hasta 1994, la carrera de Trabajo Social era un programa a nivel técnico en las universidades de México; el objeto de la NLTS fue complementar los estudios para que los profesionales técnicos obtuvieran la licenciatura, siempre y cuando estuvieran en ejercicio de su actividad. Las dependencias universitarias correspondientes diseñaron un proyecto curricular al que incorporaron conocimientos teóricos para nivelar el grado de estudios.

Inicialmente, la NLTS buscaba atender a la población local con perfil de técnico en trabajo social; sin embargo, al darse a conocer en otros estados se establecieron alianzas con otras universidades mediante la firma de convenios de colaboración; en la actualidad, se cuenta con alumnos de casi todo el país (Ávila, 2009). La NLTS tiene un total de 494 alumnos, de los cuales 85% se encuentran fuera del estado, y una planta docente de 39 profesores (Beracoechea, 2010).

No obstante que la NLTS está acreditada ante agencias locales, no se ha efectuado una evaluación que integre la relación de sus procesos con los principios que señalan las premisas del modelo académico (C. Ávila, comunicación personal, 19 de febrero, 2010). Así, se pretende que los hallazgos de este estudio otorguen fundamento a las decisiones de las autoridades para formular propuestas que mejoren el funcionamiento del programa, al evidenciar la congruencia entre los procesos del modelo de gestión de asesoría, tutoría y control escolar y el propio modelo académico; se entiende por modelo académico "... la institucionalización de los procesos y conceptos del modelo educativo..." (Moreno et al., 2004, p. 38).

UNA ADVERTENCIA INICIAL

Aunque en México, desde 1972, se tienen datos sobre experiencias en educación a distancia a través de un sistema de universidad abierta (García Aretio, 1999), esta modalidad aún no cuenta con un respaldo de gestión sólido que le permita desarrollarse tal y como se encuentra en el marco de la presencialidad. Esto refleja que en la educación a distancia no sólo es necesaria la tecnología, sino también cambios en las prácticas institucionales con estructuras menos rígidas que respondan a los requisitos actuales de organización de esta modalidad (Miklos & Arroyo, 2008).

Chávez y Martínez (2006) precisan la escasa práctica de la evaluación educativa en modalidades a distancia con fines diferentes a otorgar una calificación. Hacen hincapié en las pocas evaluaciones que incluyen aspectos como materiales, tutorías, procesos de gestión, normativa, administración, tecnologías o materiales educativos. Señalan, además, que falta reciprocidad entre las formas de evaluación y un nuevo paradigma educativo que emerge, ya que las actuales formas de evaluación responden, en mayor medida, al paradigma tradicional que destaca más los resultados que los procesos.

BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN EDUCATIVA

Los principales beneficiarios de las decisiones que se tomen derivadas de la evaluación son los estudiantes, sobre todo aquellos que radican fuera del estado en el que se encuentra la universidad que imparte el programa, en este caso Jalisco. Los tutores y asesores también serán beneficiados al realizar un replanteamiento tanto en el rol como en la función de cada uno, que pudiera incidir en una mejora que les afectará directamente respecto a su capacitación y desempeño.

Es importante destacar que los estudios evaluativos reportan beneficios para las instituciones en que se aplican, no sólo para los estudiantes, también para los directivos, profesores y administradores que intervienen en el desarrollo del programa. Este tipo de estudios permiten, además, identificar las debilidades o problemas que enfrenta el programa en los procesos evaluados, lo que lleva necesariamente a realizar los cambios pertinentes para mejorar su calidad.

En particular, el propósito de este estudio fue evaluar los procesos de asesoría, tutoría y control escolar del modelo de gestión académico-administrativo utilizado en el programa de NLTS, en relación con sus características y su modelo académico. Se evaluó la relación entre lo que expresa el modelo académico de la NLTS y su operación real.

Se analizó también la congruencia entre la tutoría, la asesoría y el control escolar en el desarrollo del modelo académico del programa educativo a partir de la percepción de estudiantes, académicos y administrativos. Asimismo, se identificaron fortalezas y debilidades al comparar y reconocer consistencias y desviaciones de estos tres procesos del modelo de gestión. Esto permitió obtener información para fundamentar las posibles mejoras en la operación adecuada del programa y determinar la congruencia entre el programa educativo, el modelo académico y el perfil de los estudiantes.

Capítulo 1

Gestión académica-administrativa en un programa educativo no convencional

La primera sección de este capítulo se compone de tres aspectos: conceptos de gestión institucional, cinco propuestas de organización para instituciones con educación a distancia y procesos de la gestión académico-administrativa, en los cuales se muestra un panorama sobre la gestión, desde sus conceptos más puros hasta su aplicación en las universidades, como la gestión académica y la administrativa. Estos dos procesos se encuentran en los ámbitos educativos, debido a que facilitan el logro de los objetivos planteados por la institución y con los que se busca garantizar la calidad de los programas educativos que ofrecen (Zombiny & Gorgone, 2003).

En la segunda sección se describe el modelo académico de la NLTS, sus características, principios y aplicaciones, así como la forma de evaluarse. Se describe el estudiante a distancia y su relación con los procesos del modelo de gestión académico-administrativa del programa educativo; también se caracterizan los procesos de asesoría y tutoría a partir de los principios teóricos en que se sustenta el modelo.

La última sección incluye diversos modelos de evaluación, clasificados de acuerdo con distintas orientaciones y enfoques. Estos modelos se describen brevemente y en seguida se profundiza en el CIPP de Stufflebeam y Shinkfield (1987). Asimismo, se presentan las experiencias en estudios de evaluación investigativa elaborados por diferentes autores en programas educativos que utilizaron ese modelo.

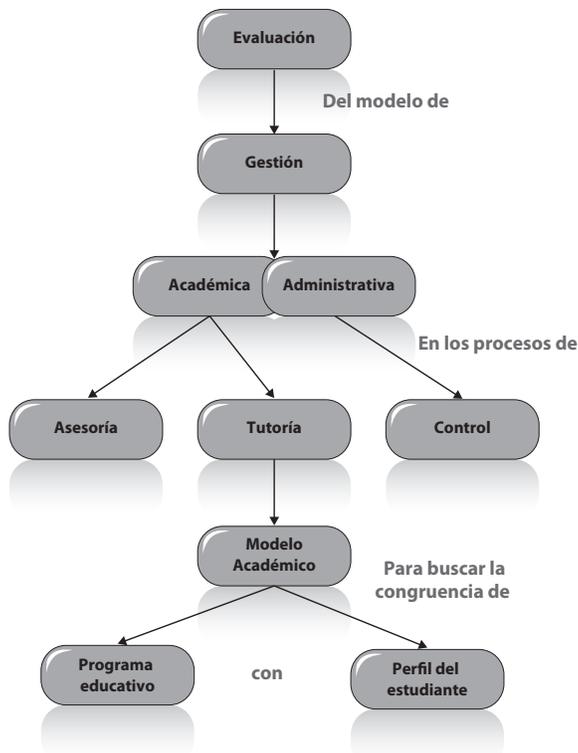


Figura 1. Evaluación, mapa de conceptos, creado por Flores (2009).

En la figura 1 se aprecia la evaluación y la gestión institucional como conceptos teóricos esenciales, su relación con la asesoría, tutoría y control escolar, procesos de los modelos de la gestión académica y administrativa seleccionada para la investigación evaluativa y respaldada por el modelo académico de acuerdo con el programa educativo y el perfil del estudiante.

Los programas educativos no convencionales soportados por modelos de gestión tradicionales presentan problemas en su puesta en práctica al aplicarse los mismos criterios para ambas modalidades. Al respecto, Rama (2008) asienta que la ausencia de regulaciones tanto en universidades públicas como privadas provoca que la educación a distancia se desarrolle

mediante una diversidad de criterios y marcos normativos que cada institución establece. Es relevante anotar que desde el momento en que una institución educativa incorpora el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a sus programas educativos, se hace necesario un análisis de la estructura organizacional para establecer cambios que garanticen su operación (Bates, 2001).

En este sentido, las universidades requieren una actualización en los sistemas de gestión, ya que están en constante cambio y se dirigen hacia los modelos basados en los paradigmas de la complejidad, tanto por el surgimiento de nuevas modalidades pedagógicas como por la demanda de la sociedad. Por ello, la gestión también debe ser abierta a este paradigma de complejidad y permitir modular las nuevas tendencias, por ejemplo, en el currículo abierto con diversas formas de la apropiación del conocimiento y que incorporen mecanismos en los que sea posible combinar los aspectos prácticos de la educación, tales como la movilidad, las pasantías, el servicio social, la docencia o la tutoría y la modalidad no convencional (Rama, 2011).

GESTIÓN INSTITUCIONAL

Conceptos de gestión

De acuerdo con Antúnez (1993), la gestión es un conjunto de actividades que implican la movilización de recursos para la consecución de objetivos. Palladino y Palladino (1998), desde un marco institucional, la definen como “la acción y el efecto de administrar de manera tal que se realicen diligencias conducentes al logro apropiado de las respectivas finalidades de las instituciones” (p. 9).

Martínez (2000) señala que la gestión es una actividad en la que se construye, se persevera y se proyectan a través del tiempo los elementos que contribuyen al cumplimiento de los fines para los que fue creada una institución. Gracias a la gestión se corrobora la coherencia entre la identidad de la institución, su desempeño y el rumbo al que se dirige al reafirmar su sentido, así como al realizar las acciones y resolver los problemas que enfrenta.

Zamboni y Gorgone (2003) opinan que la gestión en las instituciones educativas es “el conjunto de actividades encaminadas a facilitar la transformación de las condiciones institucionales con espíritu de renovación, controversia y de investigación” (p. 1). Distinguen la gestión de la administración, porque la primera busca solucionar problemas del proceso educativo y la segunda no genera respuestas, sólo lleva a cabo acciones.

Por otra parte, la gestión institucional, de acuerdo con Ruiz (2007), es el impulso que debe dar la institución para el cumplimiento de las metas mediante la planeación educativa. La gestión implica conocimientos, habilidades y experiencias de las personas acerca del medio en el cual se opera y, sobre todo, de los mecanismos y prácticas empleadas en la tarea educativa. Para Botero (2009), la gestión educativa es el conjunto de procesos, toma de decisiones y realización de acciones para la ejecución y evaluación de las prácticas pedagógicas, en las que intervienen un grupo de actores que llevan a cabo actividades concretas para cumplir un objetivo en común.

La gestión académica y la administrativa se refieren a los procesos derivados de la gestión institucional. Iniciarte, Marcano y Reyes (2009) hacen la siguiente distinción sobre la gestión académica y la administrativa: la primera es “el conjunto de procesos mediante los cuales se administran los diferentes componentes y subcomponentes curriculares que apoyan la práctica pedagógica en el continuo que permite construir y modelar el perfil deseable del estudiante” (p. 223), mientras que la segunda es entendida como “un sistema abierto y flexible que se conforma por procesos y principios que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de acciones, bajo normas, valores y procedimientos que hacen viables los procesos para que se cumplan como lo establece el marco legal, filosófico y teórico de las instituciones” (p. 230).

Los procesos de gestión están encaminados a cumplir con los propósitos educativos de la institución. Recuperan los principios del modelo académico, se operacionalizan para aplicarlos en actividades y procesos que determinan la apropiada implementación de un programa educativo. La innovación de los procesos implica una adecuada gestión institucional que responda a las necesidades de los usuarios y a la institución.

Modelos de organización para programas virtuales

Se han identificado tres modelos de organización en educación a distancia en México (Moreno 2005):

- El primero se refiere a las instituciones nacionales centralizadas que ofrecen educación a distancia y se caracterizan por la concentración de procesos de evaluación y certificación de aprendizajes y la producción masiva de materiales; ofrecen posibilidades de una mayor cobertura, aunque los aprendizajes son homogeneizados y los materiales educativos no son de alta calidad.
- En el segundo modelo, las instituciones introducen la educación a distancia compartiendo recursos, currículo y personal. Su estructura parte de su misma organización y sólo agregan una unidad de educación a distancia.
- El tercer modelo se caracteriza por incluir unidades de educación a distancia en las instituciones tradicionales, pero con currículo propio, espacios, materiales y personal especializados para la modalidad y, sobre todo, con su propia administración.

Otro modelo de organización, según Kerr (2004), es el industrial, que se compara con las estructuras de los grandes centros universitarios, cuya característica principal es la burocracia. Esto supone que los centros universitarios, en sus estructuras organizacionales, compuestas de un gran número de dependencias, son afectados por situaciones que requieren un fuerte control; por ello, algunos procesos de gestión, si bien no se ven anulados, se ejecutan con lentitud. Por su parte, Peters (2002) destaca la planeación cuando se trata de innovar en las universidades tradicionales: “Ayudaría que quienes planean la política educativa trataran de prever las consecuencias económicas, legales, estructurales e institucionales de una posible universidad del futuro” (p. 217).

En relación con la implementación de programas educativos en línea en la Universidad del Estado de Michigan (Michigan State University), Osborn (2006), en su tesis doctoral, en un modelo de organización departamental, cuestionó los factores y las fuerzas dominantes durante la inserción de

programas en línea, la resistencia presentada en la institución, así como las dificultades y obstáculos enfrentados por tratarse de una modalidad educativa distinta a la tradicional.

Existe una cantidad significativa de literatura sobre diversos temas en educación a distancia, pero se carece de información acerca de los procesos que debieran aplicarse en la educación en línea (Osborn, 2006). Asimismo, el citado autor propone aplicar un enfoque de sistemas a las instituciones que busquen un cambio, con el objeto de que observen cómo las distintas partes forman un todo y aprecien la interrelación de todos sus procesos.

Osborn (2006) reconoce que en las instituciones fragmentadas en departamentos difícilmente puede lograrse una sinergia para sintetizar y centrarse en un todo. Recomienda a los administradores que los niveles de atención en las áreas financiera, pedagógica y estructural sean abordados a partir de una perspectiva compleja para replantear los problemas desde diferentes puntos de vista. De esta forma, se deduce que las instituciones, cuando se enfrentan a cambios no considerados como una manera de protección, se revelan y obstaculizan los procesos para evitar el descontrol que puede representar lo que no se tiene previsto.

Otro modelo de organización que considera las funciones de la administración a distancia como un sistema es el de Kaye (1981). Él establece cuatro subsistemas para sugerir una solución al problema de la administración de cursos en modalidades no convencionales: el subsistema de cursos; el subsistema de regulación; el subsistema de estudiantes; y el subsistema de logística.

El subsistema de cursos se refiere, en primer término, al diseño y desarrollo de cursos, además del sistema de entrega basado en internet, su operación, la concesión de licencias necesarias para su implementación, la mesa de ayuda y la garantía de las normas de accesibilidad. El subsistema de regulación circunscribe funciones como la gestión de la educación a distancia en su ámbito global, la toma de decisiones, la planificación, el financiamiento, así como el proceso de evaluación.

El subsistema de logística se relaciona con la adquisición y el mantenimiento de infraestructura tecnológica, necesaria en el funcionamiento y la puesta en marcha. Por su parte, el de estudiantes se compone de los procesos que consideran la admisión, la promoción y el egreso de los alumnos. Incluye, además, la

calidad de los servicios y sus apoyos, ya que, por tratarse de estudiantes a distancia, esto cobra relevancia. También se señalan áreas de preocupación para alcanzar el éxito en los estudiantes a distancia: admisión, apoyos financieros, inscripción, orientación, asesoramiento académico, apoyo técnico, servicios de carrera, servicios de biblioteca, asistencia para estudiantes con discapacidad, personal de consejería, manuales de apoyo y tutoría, librería y servicios para promover un sentido en la comunidad.

Estas áreas de preocupación han sido propuestas a fin de garantizar a los alumnos interesados en incursionar en la educación a distancia su tránsito con éxito por esta modalidad, aunque se debe reconocer que esta parte tiene que ver con mercadotecnia. No obstante que dichas áreas están pensadas para la comercialización, son aspectos sustanciales para lograr la formación integral de los estudiantes a través de la tutoría, como lo ha planteado la ANUIES (2000b).

Por otra parte, Gellman-Danley y Fetzner (1998) distinguen siete áreas importantes en esta modalidad: académica, fiscal, geográfica, de gobierno, laboral, jurídica y de servicio a los estudiantes. Éstas son consideradas fundamentales en el desarrollo y la aplicación de políticas en una organización que ofrece cursos y programas a distancia. Dichas áreas incluyen los calendarios académicos, las matrículas, las limitaciones regionales, los cuerpos de gobierno, las relaciones laborales, así como los derechos de autor. De la misma manera, los servicios a estudiantes, como asesoría, orientación, biblioteca y los materiales de entrega, son básicos para el desarrollo de la modalidad.

Gestión académica

Como se ha mencionado, en la gestión institucional se circunscriben procesos relacionados con la implementación de un programa educativo. La gestión académica cobra relevancia al pretender materializar los principios teóricos del modelo educativo, que se transforman en procesos y que conducen a desarrollar las acciones educativas (Iniciarte, Marcano & Reyes, 2009). En educación a distancia se distinguen diversos procesos educativos que garantizan la calidad del aprendizaje y, por tanto, el desarrollo integral de los estudiantes hasta culminar su formación académica.

En este apartado se analizarán dos procesos esenciales para la educación a distancia y parte fundamental de esta obra: la tutoría y la asesoría. Badia y Mominó (2001) refieren que los programas educativos a distancia deben proporcionar apoyos pertinentes para facilitar el aprendizaje a través de la asesoría y tutoría; no sólo para proveer información, sino para orientar a los estudiantes con base en sus necesidades y así garantizar la calidad en su atención personalizada.

La tutoría es definida como el acompañamiento académico que realiza un profesor a los estudiantes para facilitar su trayectoria escolar y la culminación de sus estudios (García Aretio, 2002). Su acción está encaminada a proporcionar información y orientación sobre los aspectos generales del desarrollo del currículo, la operación del programa que cursa, las dificultades en los procesos de aprendizaje, así como en los trámites administrativos, siempre tomando como base los principios del modelo educativo. La tutoría, en este caso, no se centra en apoyar a los estudiantes en los contenidos curriculares de las asignaturas, sino en orientarlos de manera integral en su trayectoria académica.

En ese sentido, Visser (2002) señala que en las modalidades a distancia la función del tutor se orienta a motivar e identificar necesidades de formación de los estudiantes para facilitar la culminación de sus estudios. Por su parte, Holmberg (citado en García Aretio, 2002) asegura que la tutoría para los estudiantes a distancia ofrece servicios de consultoría de carácter formativo acerca de los aspectos fundamentales del currículo, la forma de abordarlo en la modalidad y los aspectos psicosociales.

Para que el tutor desarrolle estas funciones, es necesario que cuente con las siguientes cualidades: capacidad de escucha; capacidad de aceptación; capacidad de motivación; capacidad para transmitir ideas; y capacidad empática (García Aretio, 2002). Además, debe tener conocimiento amplio de la institución, el programa académico y la modalidad.

En relación con la acción tutorial, García Aretio (2002) menciona que es conveniente considerar tres momentos para garantizar la adecuada atención de los estudiantes: función orientadora, que se relaciona con la ayuda que le pueda proporcionar no sólo en los aspectos psicoemocionales, sino en su adaptación a la modalidad a partir de reconocer sus cualidades y carencias personales en sus estudios; función académica, que atañe a la facilitación de

los aprendizajes y la propuesta de estrategias para el desarrollo de sus cursos en la modalidad a distancia; y función institucional, que se refiere a los conocimientos que tiene respecto a los principios teórico-filosóficos de la institución, que servirán de base para orientar a los estudiantes y proponer estrategias de mejora para la implementación de los programas.

La ANUIES (2000b) acuñó el término de tutoría académica, que nace de la preocupación por los índices de deserción y rezago, así como los bajos porcentajes de eficiencia terminal. En otras palabras, es creado con la intención de que los estudiantes cuenten con un soporte independiente al que le ofrece el asesor de las asignaturas para que logre una formación integral y sea apoyado en aspectos que influyen en su desarrollo, como los fisiológicos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos.

La asesoría, como segundo proceso esencial analizado, es definida como el apoyo que se proporciona a los estudiantes para facilitar el aprendizaje en un curso o asignatura específicos. El asesor funge como un experto disciplinar en un campo determinado del programa de estudios que atiende. Sus acciones se orientan a diseñar estrategias de aprendizaje, propiciar la interacción y la comunicación durante el desarrollo del curso, además de retroalimentar y evaluar el proceso de aprendizaje (Moreno et al., 2004).

Orozco (2004) define la función del asesor en modalidad a distancia como “el responsable de guiar, orientar, retroalimentar y motivar a los estudiantes en un módulo en particular” (p. 51). Para Briceño (2006), el asesor es quien ejecuta funciones de monitoreo de los procesos de aprendizaje, cuya mediación pedagógica consiste en articular de manera pertinente los contenidos curriculares, los materiales y recursos educativos diseñados especialmente para la modalidad a distancia. El mismo autor establece siete características esenciales que el asesor debe poseer: se adapta a las situaciones específicas de cada alumno; propone actividades extraordinarias al diseño del curso que faciliten el aprendizaje; personaliza la orientación; propicia la socialización de las experiencias entre los grupos; facilita los procesos de aprendizaje mediante la comunicación con los estudiantes; domina la tecnología para efectuar actividades a través de diversos medios; y retroalimenta y monitorea en forma permanente para acompañar al estudiante durante todo el proceso educativo.

Se considera en el proceso de asesoría, la competencia comunicativa como esencial, ya que facilita la retroalimentación y la socialización para el aprendizaje. Holmberg, citado en García Aretio (2002), considera la función de la asesoría como una conversación didáctica guiada, una comunicación real al darse la interacción utilizando la escritura principalmente. Plantea también algunos postulados referentes a la función de la asesoría: la relación personal entre el asesor y el estudiante promueve la motivación; el placer intelectual por el estudio es favorable para el logro de metas del aprendizaje; y los mensajes se recuerdan más fácilmente por lo adecuado de los medios.

En la misma línea, pero con un enfoque especial, Badia y Mominó (2001) abordan la comunicación bidireccional de la asesoría como un diálogo con los estudiantes. Manifiestan que la comunicación en la modalidad a distancia está determinada por las siguientes variables: el tiempo y el espacio, real, simulado, individual y grupal, lo cual condiciona diferentes formas de interacción síncrona y asíncrona en el mismo lugar o en espacios distintos.

Se concluye que la función de la asesoría, entre otras, se centra en propiciar una comunicación horizontal que facilite la actividad grupal y la construcción social del conocimiento. El asesor debe entender el contexto en que se desarrolla la comunicación para fundamentar sus intervenciones a partir de las necesidades de los estudiantes.

Por otra parte, la asesoría en la modalidad abierta y a distancia es fundamentalmente una comunicación escrita; por ello, las interacciones con el estudiante estarán referidas de acuerdo con el diseño instruccional, que es el medio principal para la interacción entre el objeto y el sujeto de aprendizaje (Vizcaíno, 2007). Esto lo refuerza García Aretio (2001) con lo que denomina diálogo didáctico mediado como elemento central entre los materiales en diversas presentaciones, los canales o medios de comunicación, la institución a distancia con todas sus disposiciones y estructuras y, por último, el aprendizaje flexible como principio educativo relevante.

De lo antes expuesto, se colige que lo más importante en el proceso de asesoría es que el docente facilite el aprendizaje de acuerdo con los contenidos y el desarrollo del curso. Para realizar esta función, el asesor debe poseer competencias sobre la comunicación, la evaluación y el diseño instruccional para entender de manera integral el desarrollo del programa educativo conforme a los propósitos formativos y las necesidades de los estudiantes.

La asesoría es uno de los pilares del proceso de enseñanza-aprendizaje; en ella, la comunicación entre asesor y estudiante debe favorecer las interacciones en los procesos formativos mediante la utilización de los medios tecnológicos y las estrategias de aprendizaje en la modalidad abierta y a distancia. Su adecuada función dependerá de las consideraciones que haga en relación con las características de los estudiantes, los contenidos y los objetivos del aprendizaje. Deberá desarrollar, además de estrategias de aprendizaje, un alto grado de sensibilidad para entender y apoyar a los estudiantes en su proceso formativo, dominar el contenido del curso y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para ese efecto.

Asimismo, se puede inferir que la función de los asesores y tutores garantiza el adecuado funcionamiento del programa, siempre y cuando éstos apliquen los principios del modelo educativo-académico a las situaciones y necesidades que presenten los estudiantes, además de poseer competencias relacionadas con el diseño de cursos, la comunicación educativa-motivacional, el uso de medios y tecnología para facilitar las interacciones, así como la implementación de mediaciones pedagógicas y tecnológicas concernientes al rol que desempeñan en la institución.

Gestión administrativa

Consiste en diversos procesos que garantizan las condiciones para la organización, coordinación, control y monitoreo de los programas educativos. Dentro de esos procesos se encuentra el control de personal, los servicios generales y financieros, además de los aspectos escolares de los estudiantes (Iniciarte et al., 2009).

El control escolar se define como el proceso que atiende la inscripción, reinscripción, acreditación, certificación y titulación de los alumnos, y contribuye a la portabilidad de estudio y tránsito (Secretaría de Educación Pública, 2009). El Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara señala como objetivo del control escolar la aplicación de normas y reglamentos sobre los siguientes procesos: selección, admisión y control de alumnos. Dicho centro desarrolla, implementa y ejecuta estos procesos de acuerdo con las políticas de descentralización, modernización, agilidad y flexibilidad que requiere la Red Universitaria (Universidad de Guadalajara, s.f.c).

Moreno et al. (2004) definen el control escolar como “una instancia que registra las calificaciones, con apego a la normatividad [...] aplicando sistemas informáticos que permitan la obtención de indicadores estadísticos de diversa índole para la valoración de la evolución en términos cuantitativos” (p. 112). Agregan que las modalidades educativas no escolarizadas no pueden realizarse con los procedimientos tradicionales de la presencialidad, sino que son necesarias adecuaciones en las que se considere la normativa existente. La gestión académica y la administrativa deben vincularse a los demás servicios educativos para llevarlos a los diferentes usuarios.

Para Moreno et al. (2004), un escenario deseable en el control escolar tendría las siguientes características: a) un sistema administrativo abierto, flexible, autogestivo y dinámico que facilite los procesos a los alumnos desde su ingreso hasta su egreso y b) normas y prácticas administrativas que permitan la incorporación y el desarrollo de nuevas modalidades educativas que, a su vez, faciliten la movilidad estudiantil. Deberá cuidarse la relación entre el modelo académico y la gestión administrativa que lo apoya, ya que, por lo regular, esta última olvida que su objetivo es resolver los procesos correspondientes a la modalidad a distancia y, en ocasiones, trata de resolver del mismo modo que en la presencial cuando la institución educativa ofrece varias modalidades, como es el caso de la NLTS.

El control escolar, para ser congruente con las modalidades no presenciales, deberá, por lo menos, permitir los siguientes procesos: efectuar a través de medios electrónicos solicitudes de ingreso, selección de estudiantes, entrega de documentos oficiales, evaluaciones propedéuticas, acreditaciones, revalidaciones, equivalencias, inscripciones, captura de calificaciones y expedición de credenciales, pagos, acceso a la información sobre los procesos escolares y administrativos, servicios a egresados y trámites de servicio social. La realización de trámites administrativos en línea permitirá acortar las distancias geográficas, lograr congruencia con la modalidad, aumentar el interés de los posibles aspirantes que eligen esa modalidad, ahorrar tiempo y recursos financieros para ambas partes, incrementar la demanda y, por ende, la cobertura de las universidades públicas (Moreno et al., 2004).

De acuerdo con lo anterior, los procesos de gestión administrativa deberán facilitar el tránsito y la culminación de los estudios mediante la implementación de mecanismos que garanticen la flexibilidad y el acceso a los servicios escolares según la modalidad que se ofrece. La gestión administrativa favorece y apoya el desarrollo de los procesos académicos, y tiene como telón de fondo los principios del modelo educativo.

EL MODELO ACADÉMICO DE LA NLTS

Los principales actores en el modelo académico de la NLTS son el asesor, el tutor y el estudiante, quienes interactúan entre sí y son los receptores del proceso educativo en un programa formativo. El estudiante en educación abierta y a distancia es definido como una persona adulta que, por alguna circunstancia personal o laboral, no concluyó sus estudios a nivel superior y busca en esta modalidad una alternativa de superación personal (Pérez, 2005). Estos estudiantes, en su mayoría, se caracterizan por tener experiencia en el campo laboral relacionado con el plan de estudios al que acceden y por mostrar cierta autonomía en sus procesos de aprendizaje, así como disposición para el trabajo colaborativo y cooperativo.

El concepto de asesoría en la NLTS es un proceso fundamental desarrollado por un profesor multifacético que apoya, instruye, motiva, evalúa y retroalimenta al estudiante; domina un contenido disciplinar específico, aparte de elementos psicopedagógicos de la educación a distancia; conoce y participa en las labores de diseño y administración de la actividad educativa (Ávila, 2007). La asesoría, según el modelo académico de la Universidad de Guadalajara (s.f.b), consiste en lo siguiente:

La orientación disciplinar, teórica y metodológica que realiza el profesor en apoyo al estudiante durante su proceso de aprendizaje, guiándole en la selección de métodos de estudios, de lecturas complementarias, de teorías que fundamentarán las construcciones del trabajo solicitado en el manejo de estrategias didácticas, así como en la organización de su tiempo dedicado al estudio (p. 11).

Según lo establecido en el modelo, el tiempo que destina el asesor es significativamente mayor al que un profesor dedica en el sistema presencial. Por esta razón, el número de alumnos asignados a cada profesor es variable, ya que la atención debe ser por completo personalizada y acorde con las necesidades de aprendizaje, ritmos y tiempos que dispone cada estudiante.

El tutor en la NLTS es el responsable de guiar el proceso de aprendizaje y orientar en la trayectoria curricular en trámites administrativos, así como ofrecer alternativas cuando se presenta alguna dificultad en el proceso de aprendizaje. Una de sus funciones principales es el acompañamiento durante el tiempo de formación en el programa, que consiste en desarrollar estrategias de motivación y facilitación del aprendizaje cuando los estudiantes lo requieran.

La tutoría, de acuerdo con el modelo académico del programa, es concebida como “el acompañamiento que realiza el tutor con cada alumno durante su proceso de formación hasta la titulación” (Universidad de Guadalajara, s.f.b, p. 10). Esta tutoría la ejercen los profesores adscritos al programa cuya responsabilidad es facilitar su permanencia hasta la conclusión del plan de estudios en el programa educativo. En virtud de la modalidad del programa, la comunicación entre tutor y estudiante se efectúa mediante correo electrónico.

Caracterización

El modelo académico de la NLTS se distingue por estar centrado en el estudiante y en sus modos de ser y aprender a ser, conocer, hacer, convivir y emprender, apoyado por una adecuada gestión institucional. El diseño curricular del programa es por competencias; el currículo es semiflexible con el propósito de incorporar nuevos perfiles profesionales para promover y consolidar proyectos educativos que fomenten el trabajo académico multi- e interdisciplinario (Universidad de Guadalajara, s.f.b).

Además, el modelo sustenta sus principios pedagógicos en tres elementos: la andragogía, el socioconstructivismo de Vigotsky y el aprendizaje significativo de Ausebel. El primero, en virtud de que los estudiantes que cursan el programa son adultos y, por tanto, deben considerar los principios sociales, psicológicos y educativos en que se fundamenta la educación para

estos sujetos. El segundo, porque el aprendizaje es concebido como un proceso social e individual construido colectivamente a través de las intervenciones individuales de los sujetos sobre un contenido concreto y con base en sus experiencias y los contenidos desarrollados en el programa. El tercero se basa en que los aprendizajes de los estudiantes deben adquirir significado a partir de las experiencias y los conocimientos previos, así como el interés de mejorar su práctica profesional y sus condiciones de vida siempre aplicando lo aprendido en su vida personal, social y profesional (Universidad de Guadalajara, s.f.b).

Los métodos, técnicas y recursos didácticos, así como las experiencias de aprendizaje utilizadas dentro y fuera del aula se basan en una organización modular centrada en el estudiante. La principal característica del método es la no convencionalidad, ya que se recurre a estrategias de enseñanza propias de la educación abierta y a distancia en dos vías: en una plataforma tecnológica y a distancia a través de material digitalizado (Universidad de Guadalajara, s.f.b).

Los principios que se aplican al diseño instruccional de los módulos del plan de estudios de la NLTS, según la Universidad de Guadalajara (2003), son los siguientes:

- Orientador, porque con sugerencias o recomendaciones se indica a los estudiantes la manera de abordar los contenidos de los módulos y se hace hincapié en los aspectos medulares que se tendrán que tomar en cuenta para el desarrollo de las actividades de aprendizaje propuestas.
- Formativo, porque incluyen actividades para aplicar los contenidos fundamentales de los módulos tomando como referencia los principios de la andragogía, el socioconstructivismo y el aprendizaje significativo, a través de la resolución de casos.
- Motivador, porque considera elementos que favorecen el proceso de aprendizaje mediante las actividades y se toma en cuenta la dimensión afectiva y social en relación con las características del estudiante adulto. La motivación está presente en el diseño de los cursos y las estrategias de asesoría y tutoría para apoyar a los estudiantes.
- Evaluativo, porque toma en cuenta la integración de los contenidos y su aplicación en el desarrollo de casos en los que se expresan de ma-

nera puntual los criterios e indicadores, los cuales darán evidencia si los propósitos del aprendizaje se han logrado y ofrecerán elementos para la autoevaluación.

El plan de estudios de la NLTS se basa en una organización modular. Consta de doce módulos divididos en tres áreas de estudio: área de formación básica común obligatoria, área de formación particular obligatoria y área de formación optativa abierta. Los primeros cinco módulos son del área básica y los cinco siguientes, del área particular. En la formación optativa se estudian los dos últimos módulos; en uno eligen algún tipo de especialización y en el último se integran las actividades finales en las que se elabora el proyecto de investigación para el trabajo terminal.

El diseño instruccional de los módulos contiene recomendaciones y sugerencias de trabajo y regula las interacciones entre estudiante, medios y asesor. Los módulos están formados por unidades de aprendizaje u objetos de estudio, y cada uno de ellos, por actividades preliminares, de aprendizaje e integradoras; para la evaluación final del curso se elabora un caso integrador en el que los estudiantes vinculan los aprendizajes parciales en uno solo (Universidad de Guadalajara, s.f.b).

Los alumnos participan en un proyecto de investigación que incluye un módulo desarrollado de acuerdo con el campo en el que realizan su ejercicio laboral y con sus intereses propios. Esta investigación puede o no ser utilizada como trabajo terminal para efectos de titulación. Asimismo, se dispone de un instrumento elaborado de manera colegiada que evalúa los diversos tipos de desempeño de los estudiantes, en los que se distinguen saberes teóricos, prácticos y formativos. En particular, la evaluación se efectúa tanto en forma personalizada, lo que permite conocer el proceso cognitivo de cada estudiante, como cuantitativa, cuyo resultado es la calificación que se registra en el kardex.

Un apartado especial merece la personalización como característica del modelo del programa. La atención que se brinda a los estudiantes en la NLTS es individual; se toman en cuenta las necesidades de aprendizaje, los tiempos de que dispone cada uno de ellos, así como su ritmo de estudio. Esto es posible gracias a la comunicación que el asesor entabla con los estudiantes a través de medios electrónicos, como la plataforma educativa o bien los disponibles vía internet.

De acuerdo con el modelo académico de la NLTS y la atención personalizada, el tiempo de dedicación del asesor a los estudiantes es significativamente mayor que el dedicado por el profesor en el sistema presencial, ya que reciben asignaciones de los estudiantes de modo permanente, incluyendo tiempo de vacaciones. Debido a eso, la asignación de estudiantes a los asesores es variable en cada ciclo escolar.

La NLTS considera la opinión de los alumnos para evaluar los servicios que ofrece el programa. Dicha evaluación se lleva a cabo mediante un instrumento para valorar los cursos impartidos en línea en cuanto al diseño instruccional del módulo, la asesoría, la tutoría, el material didáctico, los medios electrónicos y la plataforma. El resultado de los reportes es informado a cada profesor para que conozca tanto su desempeño como el del programa.

LA EVALUACIÓN DESDE DISTINTOS ÁNGULOS

Por tratarse de un estudio evaluativo, es pertinente analizar el término a la luz de los diferentes puntos de vista de autores como Casanova (1999) y Stufflebeam y Shinkfield (1987), entre otros. Según Casanova, evaluar es recoger información de modo riguroso y sistemático para obtener datos válidos y fiables sobre alguna situación específica con objeto de formar y emitir un juicio de valor. Stufflebeam y Shinkfield (1987) consideran la evaluación como un proceso que identifica, obtiene y proporciona información relevante sobre el valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, a fin de tomar decisiones y solucionar problemas de responsabilidad.

Stake (2006) propone una definición que contraviene a la anterior; para él, la evaluación es un proceso complejo y cambiante de la educación, cuya atención se centra en acciones y resultados, aunado a un riesgo que implica que sus resultados puedan no ser útiles para quienes toman las decisiones. Por su parte, Scriven (2003) considera que la evaluación determina el valor del mérito de las cosas e identifica las normas de lo que se está evaluando. Una vez revisadas las definiciones antes descritas, se advierten en ellas términos comunes como valor, juicio y mérito, los cuales pueden considerarse aspectos fundamentales que deben tomarse en cuenta en cualquier investigación evaluativa.

Respecto a las formas de realizar una evaluación, Fitzpatrick Sanders y Worthen (2004) ofrecen una recopilación de diversos modelos, entre ellos: el de orientación participativa; el orientado a objetivos; el enfocado al consumidor; y el que evalúa contexto, entrada, proceso y producto. A continuación se presenta una breve descripción de cada uno de ellos.

Modelo de orientación participativa

Sus principales exponentes fueron Stake, Patton Guba y Lincoln, citados por Fitzpatrick et al. (2004). Este modelo es de corte cualitativo y se aplica en innovaciones poco conocidas; su enfoque es sociocrítico y sus participantes propician la transformación de la realidad mediante la evaluación. Su orientación, además de participativa, se centra en los objetivos, ya que surge a raíz de que algunos evaluadores atendían más el diseño de sistemas que las acciones, los intereses y las cuestiones del programa. Sus características más importantes son las siguientes:

- El razonamiento para su aplicación es de corte inductivo: se observa a partir de las bases del programa y posteriormente al descubrimiento.
- La multiplicidad de datos, porque se proveen de un gran número de fuentes de información.
- No siguen un plan establecido; sus procesos varían de acuerdo con la experiencia de los participantes y en historias de vida.
- No existe una sola realidad; se captura la realidad tan compleja como se percibe y se aceptan las diferentes perspectivas.

Se debe señalar que los resultados de la evaluación pueden sesgarse por la interpretación subjetiva personal. Además, toma mucho tiempo su realización, es costosa y existen probabilidades de que no se lleguen a conclusiones concretas. Acerca de la subjetividad, Guba y Lincoln (como se cita en Fitzpatrick et al., 2004) comentan que en cuestiones de metodología y evaluación, los valores de los evaluadores tienen un papel trascendente; sin embargo, esta postura ha sido criticada al ponderar más la confianza en la observación humana que en la instrumentación y los datos del grupo.

Modelo orientado a objetivos

Según Tyler, Metfessel y Michael, se centra en los objetivos, las metas y la medida en que éstos se han logrado (Tyler, 2003). El razonamiento consiste en el examen lógico de los métodos empíricos que evalúan los objetivos, es decir, primero examina la lógica de la razón de cada objetivo y sus consecuencias; luego verifica si tales objetivos se ajustan a las prácticas que dirigen el rumbo de los principios o ideales de la organización.

Para encontrar la discrepancia entre objetivos y resultados, se realizan los siguientes pasos: se fijan las metas; se clasifican; se definen a partir de su comportamiento; se demuestra el logro de los objetivos; se diseñan técnicas de medición; se recogen datos; y se comparan los resultados con los objetivos establecidos. Si bien su mayor ventaja es la posibilidad de toma de decisiones al encontrar las discrepancias entre resultados y metas, su mayor debilidad es el descuido en el programa y el contexto, así como la falta de reconocimiento a opiniones externas (Tyler, 2003).

Modelo enfocado al consumidor

Los precursores de este modelo, de acuerdo con Fitzpatrick et al. (2004), fueron Scriven y Komoski, quienes dirigieron su atención a los productos y servicios que ofrece la organización, y se centraron sólo en los receptores del servicio. Este enfoque tomó fuerza en la educación debido a la expansión de productos educativos en el mercado, de tal forma que las instituciones debían sensibilizarse a las necesidades de los consumidores. Los métodos utilizados en la evaluación orientada al consumidor son, principalmente, las listas de comprobación que proveen resultados de amplia información sobre los elementos de cada producto (Fitzpatrick et al., 2004).

En relación con lo anterior, Scriven (2007) diseñó una lista de comprobación para ser usada en la evaluación de programas, planes y políticas, así como en la redacción de los informes de evaluación y la metaevaluación. Esta lista contiene elementos que deben tomarse en cuenta para las valoraciones que se efectúen desde este enfoque; está dividida en: preliminares, fundamentos, subevaluación y conclusiones.

La sección de preliminares incluye resumen ejecutivo, prefacio y metodología; en la de fundamentos habrán de incluirse los antecedentes y el contexto, las descripciones, el impacto a los consumidores, los recursos y los valores; en la subevaluación, el proceso, los resultados, los costos y cotejos. En las conclusiones deberá plasmarse una síntesis, las recomendaciones a que hubiere lugar, las responsabilidades, además del reporte y la metaevaluación (Scriven, 2007).

Este enfoque está encaminado más a las acciones de un programa educativo que a sus propósitos y le otorga especial importancia a los resultados. Sin embargo, es posible que la información obtenida no sea útil para quienes toman las decisiones; se centra en los receptores del servicio, pero descuida otro tipo de audiencias (Fitzpatrick et al., 2004).

Modelo CIPP

Este modelo fue creado por Stufflebeam y Shinkfield (1987) y se orienta a los sistemas de educación y servicios humanos y al perfeccionamiento de programas educativos. Fue diseñado para “proponer evaluaciones que fueran capaces de ayudar a administrar y perfeccionar los programas” (p. 179).

Stufflebeam desarrolló en este modelo CIPP un marco de evaluación para ser aprovechado por gerentes y administradores que toman decisiones en estos ámbitos. Se compone de cuatro elementos: contexto, entrada, proceso y producto. En términos generales, la evaluación de contexto contribuye a la toma de decisiones en la planificación; la de entrada apoya las decisiones de estructuración; la evaluación de proceso favorece la toma de decisiones de realización; y la de producto se utiliza en la toma de decisiones en cuanto a los resultados obtenidos (Fitzpatrick et al., 2004).

El modelo CIPP es utilizado para evaluar programas educativos y su principal propósito es ofrecer información que permita tomar decisiones. Se entiende como un proceso en el que se llevan a cabo tres etapas: identificar, obtener y proporcionar información útil para la emisión de juicios, esto es, guía la toma de decisiones y provee información en el ámbito de la responsabilidad de cada uno de los fenómenos implicados.

El objetivo de la evaluación del contexto consiste en identificar la población, sus necesidades y oportunidades de satisfacción, así como determinar si los objetivos son coherentes con las necesidades. Su finalidad es la valoración del estado general del objeto, deficiencias, virtudes y la definición de las características del marco en el que se desarrolla un programa. El modelo identifica cuatro aspectos clave a través de este componente de evaluación: las metas mediante el contexto; la planificación a través de la entrada; la realización que valora el proceso; y el impacto que es evaluado por el producto (Stufflebeam & Shinkfield, 1987).

De acuerdo con Muñoz y Ríos (2004), el contexto como una dimensión de la evaluación debe abarcar el conjunto de características y parámetros en torno a la institución que se evalúa; es un marco general en el que se ubican todos los servicios y actores de la institución. Para los autores recién citados, esta dimensión influye y se relaciona directamente con los demás componentes de evaluación y, de esta manera, se aprecia el aspecto sistémico del modelo de evaluación.

La evaluación de entrada valora la capacidad del sistema, las estrategias del programa y la planificación de los procedimientos, presupuestos y programas. Su principal función es la valoración de los métodos utilizados en el programa y su propósito es apoyar en el desarrollo de planes que sirvan a sus fines y, al mismo tiempo, evitar innovaciones no necesarias y que aumenten el gasto (Stufflebeam & Shinkfield, 1987).

Sarramona (2001) considera la evaluación de entrada en los programas a distancia como planificación; en ella determina los elementos del programa que se evalúa y sus relaciones, como son contenidos, estrategias metodológicas, recursos, criterios y gestión, entre otras. En este aspecto también se confirma el enfoque sistémico del CIPP.

La evaluación del proceso tiene como objetivo identificar las fallas en la planificación del procedimiento; otorga elementos para la toma de decisiones, describe y califica las actividades en cada uno de ellos. La evaluación es la comprobación constante sobre el funcionamiento de un plan; brinda información a sus administradores y es un termómetro para conocer el comportamiento de las acciones del programa. Lo más importante, en palabras de Stufflebeam y Shinkfield (1987), es que la evaluación arrojará un informe del programa que

podrá “compararlo con el que se había planificado, establecer un recuento total de los distintos costes de su realización y saber cómo juzgan la calidad del trabajo tanto los observadores como los participantes” (p. 199).

Respecto a la evaluación del proceso, Bauselas (2003) apuntó que puede ser útil para identificar las diferencias entre la implementación real del programa y el diseño establecido. Es la comprobación continua de la puesta en marcha de un plan, es decir, lo que se pretendía y lo que en verdad está sucediendo. Según el mismo autor, es una fuente de información valiosa para interpretar la evaluación del producto.

La evaluación del producto recopila descripciones y juicios sobre los resultados en relación con los objetivos y la información que se adquiere del contexto, entrada y proceso. Su principal propósito es declarar hasta qué punto fueron satisfechas las necesidades del grupo de personas para el cual fue creado; básicamente, se refiere a comparaciones entre logro y objetivo.

Stufflebeam y Mckee (2003) distinguen las principales acciones de los cuatro componentes del modelo de evaluación: el establecimiento de objetivos mediante la evaluación del contexto; los esfuerzos que se generan en la planeación a través de la evaluación de la entrada; el fortalecimiento en el desempeño del personal con la evaluación del proceso; y la revisión del logro de objetivos con la evaluación del producto. Asimismo, el modelo admite la posibilidad de interpretar resultados desde diversos ángulos, ya que se puede ver el objeto de evaluación a partir de diferentes perspectivas, así como la utilización de métodos cuyos resultados facilitan la triangulación, que otorga más fiabilidad a la evaluación.

Al tratarse de una evaluación sistémica, se relacionan los aspectos de un todo y se cuidan los principios de pertinencia en los estándares de evaluación que son de utilidad, viabilidad, decoro y exactitud. La utilidad, porque atiende las necesidades de los usuarios del servicio; viabilidad, porque debe ser una evaluación realista y prudente; decoro, por los elementos éticos y legales que debe considerar; y exactitud, porque ha de transmitir información sólida y con elementos de valor, importancia y probidad.

De acuerdo con el modelo CIPP de Stufflebeam y Shinkfield (1987), los propósitos principales de la evaluación son valorar, interpretar y juzgar los logros de un programa, conocer hasta dónde el programa satisface las necesidades del grupo al que pretende servir, y que los resultados de la evaluación influyan en

la toma de decisiones para la mejora del desempeño, tanto en programas como en organizaciones. Un aspecto relevante en este modelo es que ofrece posibilidades, métodos e instrumentos para cada componente de evaluación, como revisión de documentos, entrevistas, diagnósticos, búsquedas, grupos asesores, descripciones y recopilación de juicios de los clientes, entre otros.

Por lo expuesto, se considera que el modelo indicado para llevar a cabo la evaluación del programa NLTS es el CIPP, por sus características, orientación sistémica y enfoque hacia la toma de decisiones. Con este tipo de evaluación, es posible apoyar a las instituciones en el conocimiento de su problemática por medio de un estudio serio y confiable, que facilite la mejora en el funcionamiento del programa (Jorquera, 2006).

Algunas experiencias en la aplicación del modelo de evaluación CIPP

Muñoz y Ríos (2004) aplicaron el modelo CIPP en la evaluación del personal de administración y servicios (PAS) de una universidad española. Su objetivo principal se centró en la determinación de indicadores para valorar el trabajo del PAS, las condiciones en que se desarrolla y la satisfacción final de éste y de sus usuarios (profesores y alumnos).

En dicho estudio, el contexto se centró en las características del entorno de la universidad, su estructura, funcionamiento y organización. El instrumento utilizado fue el análisis documental. En cuanto a la entrada, los autores consideraron como información importante toda aquella que se refiriera al personal implicado, como profesores y alumnos, así como los recursos del centro. Localizaron tres dimensiones: identificación del personal, recursos y análisis del lugar del centro de trabajo. Cada una de estas dimensiones fue dividida en subdimensiones y éstas, a su vez, en indicadores. Los instrumentos fueron el análisis, la observación y las encuestas.

En este estudio, el proceso fue definido como la información relacionada con objetivos, actitudes frente al trabajo y estrategias utilizadas en el centro, así como la forma en que la universidad realiza la gestión. También diseñaron dimensiones, subdimensiones e indicadores; las primeras consistieron en las actitudes del personal, la gestión del personal y el trabajo del PAS. Los instrumentos empleados fueron el análisis, la observación y las encuestas, así como la entrada.

En la variable producto se centraron en la satisfacción del PAS hacia el trabajo y sus componentes: el centro, el lugar, los directivos y los profesores y alumnos; de igual modo, utilizaron los mismos instrumentos que la fase anterior. Conocer los resultados del nivel de satisfacción de los componentes del PAS permitió mejorar la calidad de sus funciones y condiciones.

Rodríguez y Miguel (2005) también aprovecharon el modelo CIPP para efectuar la evaluación formativa de la implementación del Programa de Estudios en Inversión Social Empresarial (PEISE). El modelo fue aplicado de manera parcial en el proceso y producto en uno de los módulos. La evaluación consistió en conocer la percepción de los estudiantes sobre el programa educativo y el ambiente virtual de clases. Además del CIPP, los autores utilizaron un enfoque cuantitativo que definió operativamente cuatro variables: prosecución de los participantes, cumplimiento de actividades, habilidad en el empleo de herramientas tecnológicas y logro de las metas institucionales. Los instrumentos para recoger datos fueron hojas de registro, cuestionarios y guías de discusión, así como reporte de datos de evaluación y el informe final.

En sus conclusiones, Rodríguez y Miguel (2005) reportaron que los resultados del proceso permitieron, en primer lugar, satisfacer las expectativas de los involucrados en la evaluación. Asimismo, fueron bien acogidas las recomendaciones para mejorar el módulo evaluado y ser aplicadas en los siguientes módulos; con ello, esperaban que el programa impactara de manera significativa en el bienestar de la comunidad.

Otra experiencia se refiere al estudio doctoral “Calidad de la evaluación de los estudiantes: un análisis desde estándares profesionales”, elaborado por Cabra (2005). Para esta investigadora, el mejoramiento de los sistemas de evaluación tiene más posibilidades si se reconocen y comprenden las percepciones de los estudiantes sobre las prácticas de evaluación de una institución educativa. Desde su perspectiva, los estándares de calidad pueden guiar y dirigir el perfeccionamiento de los sistemas de evaluación de los alumnos en las prácticas de evaluación de los profesores. Consideró el modelo CIPP para describir los procesos de un sistema de evaluación de estudiantes por ser comprensivo, en virtud de que la investigación no pretendía demostrar, sino mejorar.

En los resultados obtenidos por Cabra (2005) se encontró información útil y relevante sobre la manera de mejorar la calidad de los sistemas de evaluación, la cual podría extenderse a otras investigaciones en el futuro. Su estudio le permitió encontrar guías para actuar desde las dimensiones éticas y técnicas, aunque reconoció la necesidad de desarrollar una visión pedagógica que fuera más allá de las obligaciones respecto a normas y procedimientos del quehacer docente.

Capítulo 2

Evaluación educativa para una toma de decisiones más eficiente

En el estudio evaluativo del programa de la NLTS se utilizaron los cuatro componentes del modelo CIPP (Stufflebeam & Shinkfield, 1987): evaluación de contexto, de entrada, de proceso y de producto, con el objetivo de conocer si los principios del programa eran congruentes con la gestión administrativa del modelo académico, desde el punto de vista de directivos y administrativos, asesores y estudiantes. Se eligió el CIPP porque evalúa específicamente programas educativos y su enfoque es hacia el perfeccionamiento y la toma de decisiones.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

La población total del programa educativo a evaluar se compuso de 494 alumnos; la planta académica de 39 profesores y cinco directivos y administrativos (jefe del departamento, coordinador del programa y tres personas responsables del apoyo administrativo).

Con base en la población que integra la comunidad de la NLTS y en sus características, se seleccionaron los participantes a partir de un muestreo no probabilístico o dirigido, es decir, fueron elegidos por las particularidades de los informantes necesarias para los objetivos del estudio.

En relación con los tutores y asesores, se seleccionaron 27 asesores y 24 tutores de los 39 que pertenecen a la planta docente por desempeñar ambas funciones. Los académicos cubrieron los rasgos siguientes: una antigüedad mayor de tres años, con el objeto de que las respuestas estuvieran soportadas por su experiencia en el programa; que estuvieran formados en el área de trabajo social, a fin de que poseyeran una visión integral del modelo académico del programa; y que tuvieran a su cargo por lo menos dos módulos.

Respecto a los administradores, del total de cinco, se aplicó a los dos directivos, quienes conocen a fondo el modelo académico del programa, y a los tres administrativos que participan en el programa. Hay que aclarar que uno de estos últimos labora desde los inicios del programa y cuenta con toda la experiencia en los procesos que se evaluaron. En el caso de los estudiantes, se consideró, en primer lugar, a los que estuvieran cursando los últimos módulos, es decir, del noveno al duodécimo, debido a su vasto conocimiento del programa y de la modalidad. Los casos en estas circunstancias fueron 123 alumnos.

El segundo elemento que se consideró en la selección de la muestra fue la ubicación geográfica. Se prefirieron estudiantes que radicaran fuera del estado de Jalisco, ya que son quienes viven los procesos motivo de evaluación, sin tener un encuentro cara a cara con los asesores, tutores y administradores. Por lo tanto, la población estudiantil vigente al momento del estudio con estas características fue de 70 sujetos.

Los instrumentos diseñados facilitaron la obtención de información derivada de la implementación del modelo académico. Los datos fueron analizados para conocer cómo opera el modelo en función de la tutoría, la asesoría y el control escolar, y su impacto en el desempeño de las actividades de tutores, asesores y estudiantes. También se adquirió información sobre las fortalezas y debilidades de la NLTS según la percepción de los actores; a partir de ello, se determinó qué aspectos deben modificarse para mejorar el programa.

Instrumento 1

A los directivos y administradores se aplicó un guión de discusión mediante la técnica de grupo focal, en el que se evaluó el contexto, la entrada, el proceso y el producto del modelo académico. Para evaluar el contexto, se identificó

una serie de temas relacionados con los procesos y actividades a evaluar; se diseñaron las preguntas para aplicarlas en un grupo focal cuyo propósito fue conocer si los administradores obtienen información del lugar de residencia de los estudiantes, sus características personales y si esta información es utilizada en la implementación del programa. El fin de la evaluación de entrada fue conocer la percepción de los administradores sobre la operación de la tutoría y el control escolar en relación con el modelo de la NLTS. En la evaluación del proceso se analizaron las fortalezas y debilidades en la operación del control escolar y en el producto, la percepción de los administradores sobre la flexibilidad de los trámites de control escolar (apéndice A).

Instrumento 2

Consistió en una matriz de doble entrada, en la cual se describieron los procesos del modelo de gestión de asesoría, tutoría y control escolar, en relación con los actores y sus roles en el desarrollo del programa, así como los tiempos que se establecieron para los procesos de ingreso y egreso. Se agregó un espacio de notas para describir los aspectos relevantes y las interrelaciones que identificó el investigador al elaborar el análisis (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

Con esta matriz se analizaron los siguientes documentos de la NLTS: dictamen de modificación del plan de estudios, modelo académico y proyecto curricular, los cuales evidenciaron el deber ser de la operación del programa. Esta matriz describió e identificó los procesos a evaluar del modelo de gestión en relación con los actores y roles que desempeñan, además de los tiempos que se establecieron (apéndice B).

Instrumento 3

Consistió en un cuestionario diseñado para los estudiantes, cuya muestra fue de un número de 70, e incluyó tres de los componentes de evaluación. Para la evaluación de entrada, se indagó su percepción acerca de la operación de la tutoría, asesoría y el control escolar. En la evaluación de proceso, el objetivo fue conocer su percepción en cuanto a fortalezas y debilidades en el desarrollo

de la tutoría y asesoría. Por su parte, en la evaluación de producto, el propósito fue conocer el grado de satisfacción de los estudiantes acerca de los procesos de control escolar, asesoría y tutoría; en ésta se utilizó un cuestionario con elección de respuesta en la escala de Likert (apéndice C).

Instrumento 4

Para los tutores y asesores, de quienes se seleccionaron 25, se diseñó también un cuestionario con respuestas en el que se utilizó la escala de Likert y con el cual se evaluaron los componentes de entrada y producto. Para evaluar la entrada, se indagó la percepción de los asesores y tutores sobre la operación de la asesoría y tutoría, así como el control escolar y su congruencia con el modelo académico de la NLTS. Se analizó también el grado de información que tienen los tutores y asesores respecto al modelo académico, los principios del modelo, las funciones y la operación del programa (apéndices D y E).

Validación de instrumentos

Se optó por la validación de expertos. Se presentaron los instrumentos ante un panel de expertos para la evaluación y verificación de validez y confiabilidad del contenido para cumplir con su propósito (Hernandez et al., 2006). La validez del contenido, en palabras de Ruiz (2007), “trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo del contenido de la propiedad que se desea medir”. En otras palabras, considera que, mediante el juicio de expertos, es posible acreditar el contenido de los instrumentos.

Los expertos que validaron el contenido de los instrumentos fueron cinco ex profesores del programa de NLTS, investigadores con reconocida experiencia y conocimiento del programa, que participaron en su diseño curricular e implementación, y asumieron el rol de asesores y tutores. Se les indicó que la validación del contenido de los instrumentos tenía como propósito conocer su opinión acerca de la pertinencia y congruencia de éstos: la pertinencia sobre las preguntas del instrumento y los procesos a evaluar, y la congruencia con el modelo de gestión y el modelo académico del programa educativo.

Para facilitar la validación de los instrumentos, se elaboró un formato para la revisión de cada uno de los cuestionarios por informante: personal directivo y administrativo, estudiantes, asesores y tutores. El formato contenía los componentes del modelo de evaluación referentes a los procesos del modelo de gestión, de acuerdo con el tipo de informante, y en la parte final la plantilla de validación para que se plasmaran los resultados.

Se recogieron coincidencias y divergencias sobre los instrumentos manifestadas por los expertos (Ruiz, 2007). Sus opiniones permitieron dar más precisión y claridad a cada uno de los instrumentos en lo correspondiente a la aplicación del modelo de evaluación CIPP, los aspectos identificados en la revisión de la literatura y los problemas en la implementación del modelo de gestión institucional en los programas educativos a distancia.

EVALUACIÓN DE PROCESOS

La evaluación de los procesos del modelo de gestión de asesoría, tutoría y control escolar mediante el modelo CIPP (Stufflebeam & Shinkfield, 1987) se consideran significativos porque en ellos se operan los principios del modelo académico del programa.

El modelo CIPP propone los siguientes pasos para la planificación de la evaluación: análisis de la tarea; plan para la obtención de la información; plan para el informe de los resultados; y plan para la administración del estudio (Stufflebeam & Shinkfield, 1987).

ACLARACIÓN

Los resultados de este estudio no pueden ser generalizados a otros programas de la modalidad a distancia por sus particularidades. Lo anterior, debido a que la NLTS surgió para atender necesidades específicas de un sector de la población.

El uso de metodologías de evaluación que han resultado exitosas en algún contexto específico no podría ser transferido en su totalidad a otro, porque se correría el riesgo de obtener información de poca utilidad para el programa

en el que se aplique. Por otra parte, el diseño de los instrumentos respondió a una problemática y a un contexto específico del programa que se evaluó; por lo tanto, no se pudieron estandarizar los instrumentos; sin embargo, los aspectos a evaluar sí podrían ser útiles para programas similares.

Por la peculiaridad de los programas a distancia, otra limitante es que no se tiene acceso directo o personal a los informantes, es decir, asesores, tutores y estudiantes. Por este motivo, se tuvieron que diseñar estrategias válidas y confiables que pudieran ser aplicadas mediante las tecnologías de la información y la comunicación o algún otro medio para la obtención de la información considerando las características específicas de los destinatarios.

Capítulo 3

Procesos de asesoría, tutoría y control escolar

CONTEXTO. INFLUENCIA DE LOS FACTORES DEL ENTORNO SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

Para conocer los factores generales sobre el contexto de la población estudiantil que pueden influir en la asesoría, tutoría y control escolar, se aplicó un guión de discusión mediante el procedimiento de grupo focal a los administradores y administrativos del programa, en el que se abordaron tres aspectos: formas de obtención de la información del contexto de los alumnos; uso de la información del contexto obtenida para el apoyo de la asesoría y tutoría; e influencia de las ideologías y costumbres de los estudiantes en la asesoría y tutoría. Los dos primeros aspectos se agruparon en la categoría de obtención de información y el tercero en las de rol del tutor y rol del asesor.

El grupo respondió que la indagación sobre los datos de los alumnos se lleva a cabo sólo en la captación de aspirantes y se integra al expediente del alumno. Se obtiene información vía telefónica, por solicitud de aspiración y entrevista semiestructurada presencial.

El grupo refirió que el tutor, por medio de la solicitud de aspiración y la entrevista, obtiene información sobre el contexto del estudiante. Por lo general, el tutor que se le asigna al estudiante es el mismo que aplica la entrevista y conoce la información sobre el contexto del alumno directamente. Sin em-

bargo, la información obtenida no es enviada a los asesores de los diferentes módulos. Se mencionó también que no hay un mecanismo establecido para que los asesores tengan esta información.

En cuanto al rol del asesor y del tutor, los integrantes del grupo advirtieron que no se considera la ideología y los aspectos culturales para asignar asesores o tutores. Sin embargo, señalaron que se asigna un asesor que visita a los aspirantes en su lugar de origen cuando la demanda es de más de veinte; de este modo, obtienen información directa del contexto de los aspirantes. También expusieron que han tenido alumnos de algunas etnias en México, y al preguntarles si la asesoría y la tutoría se llevaban a cabo de diferente manera y de acuerdo con la condición de los estudiantes, respondieron que no tienen deferencias con el alumno según las características de su contexto.

ENTRADA. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE ASESORÍA, TUTORÍA Y CONTROL ESCOLAR DE ACUERDO CON LOS ADMINISTRATIVOS, ADMINISTRADORES, TUTORES, ASESORES Y ESTUDIANTES

Para describir el actual modelo de gestión de asesoría, tutoría y control escolar con base en la opinión de administrativos, administradores, tutores, asesores y estudiantes, se utilizaron los datos recabados de la matriz de descripción de los aspectos de gestión, el guión de discusión aplicado a los administradores y administrativos y el cuestionario con elección de respuesta en escala de Likert aplicado a tutores, asesores y estudiantes.

Matriz de descripción de los aspectos de gestión

En ella se analizaron los procesos de asesoría, tutoría y control escolar a la luz de los documentos básicos de la creación del programa educativo que se estudia: dictamen de modificación del plan de estudios de la NLTS, modelo académico de la NLTS y proyecto curricular, documento base para dictaminar la NLTS. En ellos se encontraron las premisas del modelo académico y el deber ser de la operación del programa.

El proyecto curricular del programa NLTS detalla la función del asesor como la orientación disciplinar, teórica y metodológica que el profesor o asesor brinda para apoyar al estudiante y convertirse en su guía en la selección de métodos de estudio o lecturas complementarias. El asesor es quien acompaña, supervisa, retroalimenta y facilita el proceso formativo de los estudiantes; asimismo, los orienta en la organización de las actividades de estudio y el manejo de su tiempo. En el citado proyecto curricular se definió que la asesoría debe llevarse a cabo con los profesores de tiempo completo adscritos al departamento al que pertenece el programa educativo.

En la descripción se menciona también que la labor de la asesoría debe ser continua durante todo el año, incluyendo vacaciones; esto, debido a la forma y calendarios en que se ofrecen los módulos y que facilitan el propósito de flexibilizar el diseño curricular para responder a los requerimientos sociales. El tiempo que el asesor dedica a su labor no está basado en horas-semanales, en virtud de que esta medición corresponde al sistema presencial y el modelo del programa ofrece una atención personalizada que les requiere más tiempo que el establecido en otras modalidades.

En cuanto a la descripción de la función de la tutoría, el modelo académico señala que consiste en el acompañamiento del tutor hacia cada alumno durante todo su proceso de formación. El objetivo principal de la labor del tutor es evitar el rezago y la deserción. Las tutorías se asignan al total de los profesores, es decir, éstos realizan actividades tanto de asesoría como de tutoría.

En la categoría obtención de la información, el proyecto curricular establece que debe existir un mecanismo para comunicar de manera sistemática a los alumnos los datos de su tutor y al tutor, la información referente al tutorado. También se señala que se debe implementar para tal efecto una base de datos exclusiva para el control de tutorías. La información que acopian los tutores sobre sus tutorados, además de permitirles acreditar su función, es el insumo principal para presentar los informes al final de cada ciclo. La actividad del tutor y su importancia se destacan en el curso propedéutico, tanto la figura como la función que realiza. La temporalidad de su función es continua durante todo el proceso de formación (Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades, 2009).

El último proceso que se analizó en la matriz fue el de control escolar. No se encontró información sobre éste en el modelo académico ni en el dictamen de modificación. Los datos encontrados en el Proyecto Curricular de la NLTS fueron los siguientes:

- Control escolar es el proceso administrativo que incluye los servicios de ingreso, reingreso, promoción, revalidación, separación, egreso y titulación. Se prevé en el documento únicamente el ingreso, el cual se lleva a cabo en tres etapas; la primera se refiere a la solicitud de aspiración, registro de solicitud y expedición de la cédula de aspirante.
- En la segunda etapa, el aspirante debe entregar la documentación completa y en la tercera se efectúa una entrevista personal con el cuerpo de asesores y, en caso de ser admitido, se inscribirá en un curso propedéutico de inducción.
- Destaca en la información encontrada que todos los trámites de ingreso se llevan a cabo de manera presencial. La temporalidad del proceso de control escolar es principalmente al finalizar cada módulo, durante la formación y al finalizar la trayectoria escolar (Aguinaga et al., 2003).

Guión de discusión aplicado a los administradores y administrativos

En la categoría obtención de información concerniente a asesores y tutores se indagó si éstos conocen con anticipación el rol que desempeñarán en el programa NLTS. La respuesta de los administradores y administrativos fue que la mayoría de los asesores conocen el modelo de gestión del programa educativo en virtud de que se encuentran adscritos al departamento que lo ofrece. El grupo focal refirió que, en caso de nuevas incorporaciones de asesores y tutores al programa, éstos se enteran de su rol conforme se desempeñan en el módulo que imparten. Advirtieron que no existe algún mecanismo especial en el que se les informe sus funciones, las herramientas que deben utilizar y los principios académicos del modelo. Este último aspecto lo han de conocer por obligación, al ser gran parte de ellos profesores pertenecientes a la plantilla del programa educativo.

En esta misma categoría sobre los procesos de asesoría, tutoría y control escolar se cuestionó la manera en que se les informa a los estudiantes los aspectos administrativos y académicos del programa educativo, entendidos éstos como la modalidad, los procesos de inscripción, el registro y la evaluación de los cursos. Al respecto, los administrativos y administradores señalaron que en el curso propedéutico se les otorga toda la información correspondiente a las tutorías, asesorías, registro de materias, evaluación, así como la modalidad. Esta información las proporcionan a los estudiantes por medio de actividades de aprendizaje referidas a un caso en particular señalado como ejemplo.

En cuanto a la función del asesor, al pedir la opinión de los administradores y administrativos sobre los elementos necesarios para el buen funcionamiento de la asesoría, su respuesta fue que el trabajo por módulos era lo que le daba fuerza, ya que los asesores se rigen por las academias. Esto les permite reunirse por áreas de especialización, compartir dudas y retroalimentarse cuidando entre ellos la labor de la academia y, por ende, cada módulo.

Respecto a los principales problemas en el proceso de asesoría, la respuesta fue que algunos asesores no se obligaban en el cumplimiento de las reglas establecidas en el proceso de asesoría, en virtud de que no pertenecían al departamento. Otro aspecto que se cuestionó fue el de la principal fortaleza de la asesoría y su congruencia con los principios del programa. El grupo estuvo de acuerdo en que existía un gran compromiso de los asesores pertenecientes a la plantilla docente del departamento, y que su consistencia y regularidad eran grandes pilares del programa educativo. Al abordar los elementos que pueden mejorar la asesoría, el grupo resaltó la carencia de profesores de tiempo completo y la necesidad de apoyar la contratación de profesores de asignatura comprometidos con las actividades de asesoría y todas las obligaciones que ello implica; sin embargo, no hubo comentarios acerca de la congruencia con los principios y el modelo del programa.

La función del tutor fue otro tema que se resumió en cuatro cuestiones: los aspectos más importantes de la tutoría; las principales fortalezas; las debilidades relacionadas con los principios del programa; y qué aspectos pueden apoyar a mejorar la tutoría y su congruencia con el modelo académico. El aspecto fundamental considerado fue el espíritu de la tutoría, el “saber cómo te

encuentras”, “cómo estás”, “qué es lo que sucede contigo, por qué no avanzas”. En el grupo focal se hizo hincapié en que el tutor no proporciona información académica ni administrativa. Las fortalezas esenciales de la tutoría se centraron en los lazos afectivos que se crean, no sólo entre el tutor y el estudiante, sino en la comunidad que se forma en el grupo, ya que, aun cuando el tutor no realiza su función, entre los estudiantes se apoyan.

La principal debilidad de la tutoría, de acuerdo con los informantes, fue el escaso número de profesores de tiempo completo. Expusieron que el modelo educativo señala que es un solo tutor el que acompaña al estudiante durante toda su carrera; sin embargo, se reasignan constantemente y es difícil que les den un seguimiento personalizado. Comentaron que la tutoría podría mejorar si estuviera normada y se adecuara a la modalidad; reiteraron que los estudiantes eran demandantes: “Los alumnos son muy absorbentes, mientras más les dan, más quieren y más solicitan”. Agregaron que la información de los tutorados se socializa en las academias, pero no se sistematiza.

Questionarios con elección de respuesta en escala de Likert

En la tabla 1 se presenta la opinión de los estudiantes acerca del modelo de gestión en los procesos de tutoría, asesoría y control escolar.

En cuanto al desarrollo de los cursos, los resultados presentados en la tabla 1 revelan que 92.86% de los alumnos estuvieron totalmente de acuerdo en que les dan a conocer los mecanismos de estudio de esta modalidad en tiempo y forma, y 7.14%, parcialmente de acuerdo. En el rol del asesor y del tutor, 93.5% de los alumnos estuvieron totalmente de acuerdo en que les han dado a conocer las funciones del asesor y del tutor en tiempo y forma, y 6.4% opinaron que estaban de acuerdo. Sobre la administración escolar, se puede apreciar que en los trámites de control escolar que se relacionan con la inscripción y registros de materias, 88.57% de los estudiantes, que representó un total de 70, estuvieron totalmente de acuerdo, 10%, parcialmente de acuerdo y 1.43%, parcialmente en desacuerdo en cuanto a la manera en que se llevan a cabo estos trámites. En la misma tabla se refleja que 72.86% de los alumnos estuvieron totalmente de acuerdo en que les explican las formas de *evaluación* y cómo se refleja en sus calificaciones, 25.71%, parcialmente de acuerdo y 1.43%, parcialmente en desacuerdo.

Tabla 1. Opinión de los estudiantes sobre la operación de la asesoría, tutoría y control escolar en relación con el modelo de gestión.

Ítems entrada	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Le dieron a conocer los mecanismos de estudio de esta modalidad en tiempo y forma	0	0.00	0	0.00	5	7.14	65	92.86
Le dieron a conocer las funciones del tutor	0	0.00	0	0.00	5	7.14	65	92.86
Le dieron a conocer las funciones de su asesor	0	0.00	0	0.00	4	5.71	66	94.29
La manera de realizar los procesos de inscripción y registro de materia las lleva a cabo individualmente y acorde con las modalidad a distancia	0	0.00	1	1.43	7	10.00	62	88.57
Le explicaron detalladamente las formas de evaluación y cómo se reflejan en sus calificaciones	0	0.00	1	1.43	18	25.71	51	72.86

n = cantidad de estudiantes.

Como se puede apreciar, las respuestas que marcaron los estudiantes fueron favorables en su mayoría; con más de 90% se encuentran los tres primeros ítems, relacionados con la obtención de información, ya que señalaron que les dan a conocer en tiempo y forma los mecanismos de estudio en la modalidad, así como las funciones del asesor y el tutor. Los dos últimos ítems estuvieron por debajo de 89% y se referían a la forma de evaluación y a aspectos de control escolar.

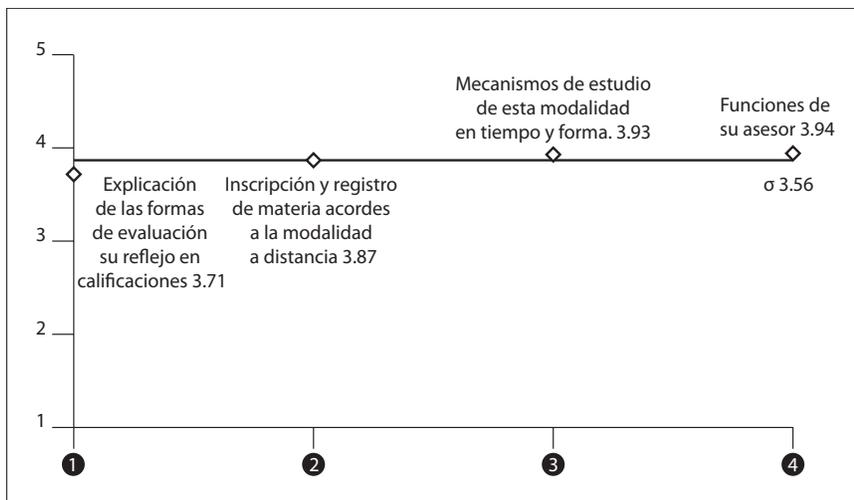


Figura 2. Opinión de los estudiantes sobre la operación de la asesoría, tutoría y control escolar.

La covarianza y correlación de las respuestas se representó con una gráfica que se muestra en la figura 2, en la que se reflejan las preguntas que se encuentran por encima de la media y las que están por debajo. Esto indica que las del primer caso podrían considerarse fortalezas y las de segundo, debilidades o áreas de oportunidad. En la misma figura también se aprecia que los alumnos estuvieron de acuerdo en que les dan a conocer las funciones del asesor, del tutor y los mecanismos de estudio en la modalidad a distancia. Esto quedó manifestado al visualizarse por encima de la media de aceptación, que es de 3.88 de entre una máxima de 4.

Las respuestas de los asesores respecto al componente de evaluación de entrada se presentan en la tabla 2. Los datos se obtuvieron de los cuestionarios con elección de respuesta en escala de Likert aplicados a asesores.

En cuanto a obtención de información, 70.37% de los asesores (27 en total) estuvieron totalmente de acuerdo en que les dan a conocer el modelo académico de la NLTS, 14.81%, parcialmente de acuerdo y 14.81%, parcialmente en desacuerdo. De los asesores, 55% estuvieron totalmente de acuerdo en que reciben información del perfil del estudiante, 14.81%, parcialmente de

Tabla 2. Opinión de los asesores sobre la operación de la asesoría, tutoría y control escolar en relación con el modelo de gestión.

Ítems entrada	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Previo al inicio de clases le dieron a conocer el modelo académico de la NLTS	0	0.00	4	14.81	4	14.81	19	70.37
Conoce la relación de los principios del modelo académico de la NLTS con su labor como asesor	0	0.00	1	3.70	8	29.63	18	66.67
Conoce las principales funciones que realiza como asesor	0	0.00	1	3.70	4	14.81	22	81.48
Realiza registros de actividades en su función	1	3.70	0	0.00	8	29.63	18	66.67
Le dan a conocer el perfil del estudiante	4	14.81	4	14.81	4	14.81	15	55.56
Utiliza las herramientas o recursos para desarrollar su labor como asesor	0	0.00	1	3.70	5	18.52	21	77.78
Le dieron con anticipación a conocer el curso y cuáles son sus características	0	0.00	3	11.11	4	14.81	20	74.07
Le informaron la periodicidad con que debe atender a sus estudiantes	0	0.00	4	14.81	6	22.22	17	62.96

n = cantidad de asesores.

acuerdo, 14.81%, parcialmente en desacuerdo y 14.81%, totalmente en desacuerdo. También, 74.07% de los asesores estuvieron totalmente de acuerdo en que les dan a conocer el curso con anticipación y sus características, 14.81% parcialmente de acuerdo y 11.11% parcialmente en desacuerdo.

En la función del asesor, 66.67% estuvieron totalmente de acuerdo en que conocen la relación de los principios del modelo y su labor como asesores, 29.63%, parcialmente de acuerdo y 3.70%, parcialmente en desacuerdo. De los asesores, 81.48% estuvieron totalmente de acuerdo en que conocen las funciones como asesor, 14.81%, que estaban de acuerdo y 3.70%, que estaban parcialmente en desacuerdo.

En cuanto al rol del asesor, 66.67% estuvieron totalmente de acuerdo en que realizan registros de actividades en su labor como asesores, 29.63% parcialmente de acuerdo y 3.70% totalmente en desacuerdo. De los asesores, 77.78% estuvieron totalmente de acuerdo en que utilizan herramientas y recursos para desarrollar su labor, 18.52%, parcialmente de acuerdo y 3.70%, parcialmente en desacuerdo. De los asesores, 62.96% estuvieron totalmente de acuerdo en que le informan la periodicidad con que debe atender a sus estudiantes, 22.22%, parcialmente de acuerdo y 14.81%, parcialmente en desacuerdo.

El porcentaje más alto en el que los asesores estuvieron totalmente de acuerdo corresponde al ítem tres, que pregunta si conoce las principales funciones que realiza. En cambio, el porcentaje más alto en el que estuvieron totalmente en desacuerdo pertenece al ítem 5, que interroga si le dieron a conocer el perfil del estudiante. Por otra parte, en un porcentaje medio, que varía entre 70 y 74%, estuvieron totalmente de acuerdo en que les dan a conocer el modelo académico del curso y sus características.

De los datos que presenta la figura 3, en los resultados de aplicación de la covarianza y correlación de las respuestas de los estudiantes por debajo de la media representada con 3.56 puntos, se encuentran las respuestas concernientes al conocimiento que obtuvo del perfil del estudiante y la periodicidad con que debe atenderlos. Por encima de la media y con un puntaje de 3.81 se encuentra la pregunta acerca del conocimiento que el asesor tiene de sus funciones; lo reafirman los datos de la tabla 2.

En la tabla 3 se muestran los resultados de los cuestionarios con elección de respuesta en escala de Likert aplicados a tutores. Estos resultados corresponden al componente de evaluación de entrada.

En obtención de información, 80.0% de los tutores (un total de 27) estuvieron totalmente de acuerdo en que les dan a conocer el modelo académ-

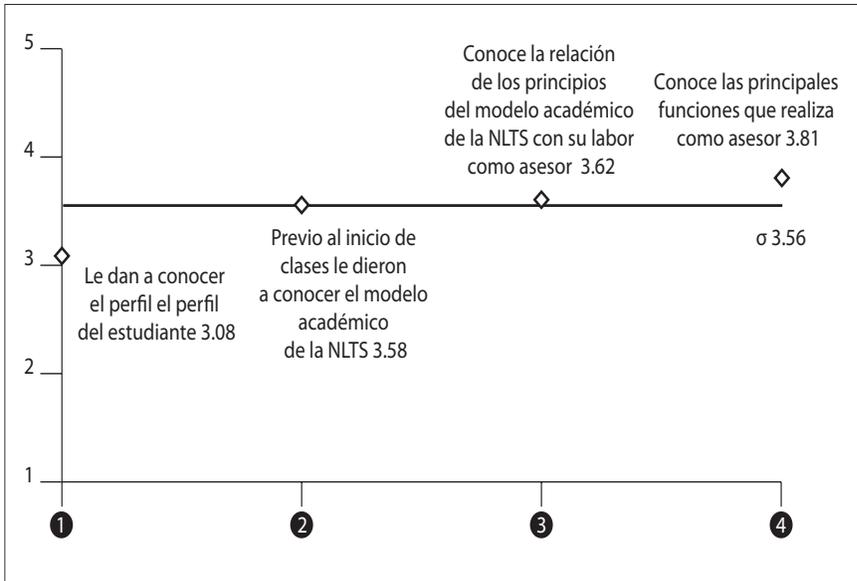


Figura 3. Opinión de los asesores sobre la operación de la asesoría, tutoría y control escolar en relación con el modelo de gestión.

mico de la NLTS en tiempo y forma, 4.0%, parcialmente de acuerdo y 16.0%, parcialmente en desacuerdo. De los tutores, 76.0% estuvieron totalmente de acuerdo en que conocen suficientemente los principios del modelo académico, 16.0%, parcialmente de acuerdo y 8.0%, parcialmente en desacuerdo. También, 52.0% estuvieron totalmente de acuerdo en que conocen plenamente los criterios de asignación de tutores, 28%, parcialmente de acuerdo, 16.0%, en desacuerdo y 4.0%, totalmente en desacuerdo.

En las funciones del tutor, 68.0% de los tutores estuvieron totalmente de acuerdo en que los principios del modelo académico se relacionan con su labor como tutor, 28.0%, parcialmente de acuerdo y 4.0%, parcialmente en desacuerdo. Asimismo, 72.0% estuvieron totalmente de acuerdo en que las funciones que realizan como tutores son las establecidas en el modelo académico, 20.0%, parcialmente de acuerdo y 8.0%, parcialmente en desacuerdo.

Tabla 3. Opinión de los tutores sobre la operación de la asesoría, tutoría y control escolar en relación con el modelo de gestión.

Ítems entrada	Totalmente desacuerdo		Parcialmente desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Le dieron a conocer el modelo académico de la NLTS en tiempo y forma	0	0	4	16.0	1	4	20	80.0
Conoce suficientemente los principios del modelo académico	0	0	2	8.0	4	16.0	19	76.0
Se relacionan los principios del modelo académico de la NLTS con su labor como tutor	0	0	1	4.0	7	28.0	17	68.0
Las funciones que realiza como tutor son las establecidas en el modelo académico	0	0	2	8.0	5	20.0	18	72.0
Los registros que lleva en su función como tutor facilitan su labor	0	0	2	8.0	6	24.0	17	68.0
Entrega en tiempo y forma a la administración del programa los registros que lleva en su función como tutor	0	0	4	16.0	6	24.0	15	60.0
Conoce plenamente los criterios de asignación de estudiantes a tutores	1	4.0	4	16.0	7	28.0	13	52.0
Conoce plenamente la periodicidad con que debe realizar la labor de tutoría	1	4.0	4	16.0	4	16.0	16	64.0

n = cantidad de tutores.

En los resultados del rol del tutor, 68.0% de los tutores estuvieron totalmente de acuerdo en que los registros que llevan en su función como tutores facilitan su labor, 24.0%, de acuerdo y 8.0%, parcialmente en desacuerdo; 60.0% estuvieron totalmente de acuerdo en que entregan en

tiempo y forma a la administración del programa los registros que llevan en su función como tutores, 24%, parcialmente de acuerdo y 16.0%, parcialmente en desacuerdo; 64.0% estuvieron totalmente de acuerdo en que conocen plenamente la periodicidad con que deben realizar la labor de tutoría, 16.0%, parcialmente de acuerdo, 16.0%, parcialmente en desacuerdo y 4.0%, totalmente en desacuerdo.

En estos resultados destaca el ítem uno como el porcentaje más alto en comparación con los demás, ya que 80.0% de los tutores estuvieron totalmente de acuerdo en que les proporcionan con oportunidad la información del modelo académico del programa. Los porcentajes más bajos fueron encontrados en el rol del tutor, en los ítems 5, 6 y 8; los dos primeros se refieren a los registros que llevan a cabo en su rol de tutores y el último, a la periodicidad con que deben realizar la tutoría.

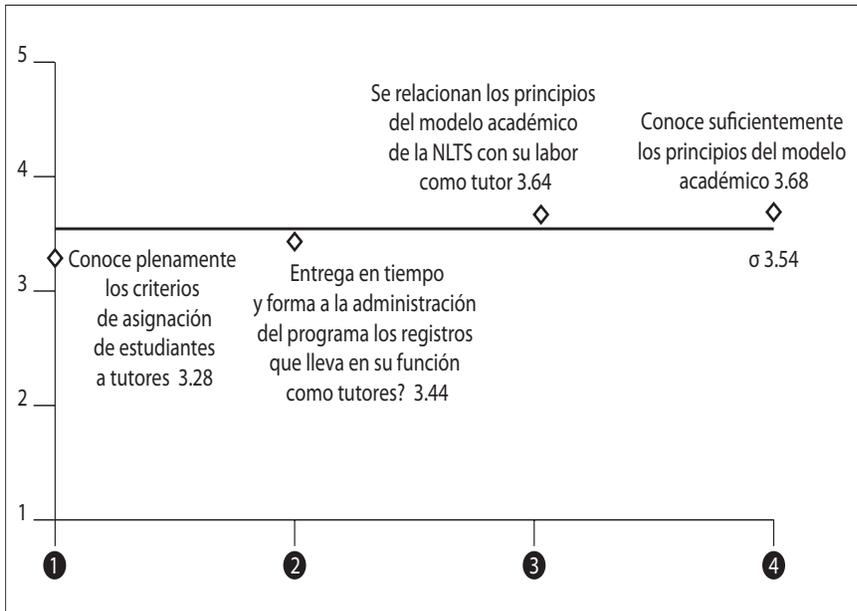


Figura 4. Opinión de los tutores sobre la operación de la asesoría, tutoría y control escolar en relación con el modelo de gestión.

En la figura 4 se observa que la media es de 3.54 puntos. Por debajo de ella se encuentran las preguntas tocantes a los criterios para asignación de estudiantes, la periodicidad de la labor del tutor y la entrega de registros de la labor como tutor. Por encima de la media se encontró, con 3.68 puntos, que el tutor conoce de manera suficiente los principios del modelo académico.

PROCESO. LA ASESORÍA Y LA TUTORÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES

Para conocer el punto de vista de los estudiantes respecto a las fortalezas y debilidades del proceso de asesoría y tutoría se utilizó la información recabada en el cuestionario con elección de respuesta en escala de Likert aplicado a estudiantes. Mediante tres preguntas abiertas, éstos explicaron con más profundidad algunas cuestiones y ampliaron la información sobre los aspectos a evaluar, la cual fue procesada con la matriz para preguntas abiertas.

Las opiniones se refieren a la función del asesor, el tutor y la administración escolar, y fueron contestadas como se muestra en la tabla 4.

En la categoría de función del asesor, 92% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que la asesoría es un proceso importante para el desarrollo de su carrera y 7.14%, parcialmente de acuerdo; 70% estuvieron totalmente de acuerdo en que la asesoría ha contribuido al proceso de aprendizaje, mientras que 18.57%, parcialmente de acuerdo, 8.57%, parcialmente en desacuerdo y 2.86%, totalmente en desacuerdo.

En la función del tutor, 78.57% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que la tutoría es un aspecto importante en el desarrollo de su carrera, 17.14%, parcialmente de acuerdo, 2.86%, parcialmente en desacuerdo y 1.43%, totalmente en desacuerdo; 51.43% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que el proceso de tutoría es adecuado y ha contribuido en su aprendizaje, 20%, parcialmente de acuerdo, 20%, parcialmente en desacuerdo y 8.57%, totalmente en desacuerdo.

En la categoría de administración escolar, 54.29% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que la consulta de su historial académico es rápida y confiable, 34.29%, parcialmente de acuerdo, 7.14%, parcialmente en desacuerdo y 4.29%, totalmente en desacuerdo; 57.14% de los estudiantes se

Tabla 4. Opinión de los estudiantes sobre los procesos de tutoría, asesoría y control escolar.

Ítems proceso	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
La asesoría es un proceso importante en el desarrollo de su carrera	0	0.00	0	0.00	5	7.14	65	92.86
La asesoría es adecuada y ha contribuido en su proceso de aprendizaje	2	2.86	6	8.57	13	18.57	49	70.00
La tutoría es un aspecto importante para el desarrollo de su carrera	1	1.43	2	2.86	12	17.14	55	78.57
El proceso de tutoría es adecuado y ha contribuido en su proceso de aprendizaje	6	8.57	14	20.00	14	20.00	36	51.43
La consulta de su historial académico es rápida y confiable	3	4.29	5	7.14	24	34.29	38	54.29
El control escolar ha sido durante toda su carrera adecuado y confiable	1	1.43	6	8.57	23	32.86	40	57.14

n = cantidad de estudiantes.

mostraron totalmente de acuerdo en que los procesos de control escolar han sido durante toda su carrera adecuados y confiables, mientras que 32.86%, parcialmente de acuerdo, 8.57%, parcialmente en desacuerdo y 1.43%, totalmente en desacuerdo.

En los resultados de este cuestionario destacan los porcentajes más altos en la categoría de funciones del asesor. Con 92.86 y 70%, los alumnos se mostraron totalmente de acuerdo en la importancia de la función y su con-

tribución al proceso de aprendizaje. A este tenor, el porcentaje más bajo de este grupo, 8.57%, se refiere a las funciones del tutor, en el que los alumnos se mostraron totalmente en desacuerdo en que el proceso de tutoría es adecuado y ha contribuido a su proceso de aprendizaje. Asimismo, los porcentajes de quienes estuvieron totalmente de acuerdo sobre la consulta rápida y confiable de su historial académico y si fue adecuado y confiable el proceso de control escolar durante su carrera, respectivamente, correspondieron a la categoría de administración escolar. Los porcentajes que alcanzaron fueron de 54.43 y 54.29%, respectivamente.

En la figura 5 se aprecia que la media respecto a la opinión de los estudiantes sobre los procesos de tutoría, asesoría y control escolar fue de 3.53 puntos. Por debajo de ésta se encuentra la pregunta concerniente a la contribución del proceso de tutoría al aprendizaje, mientras que la asesoría está por encima con 3.93, lo que la califica como el proceso más importante.

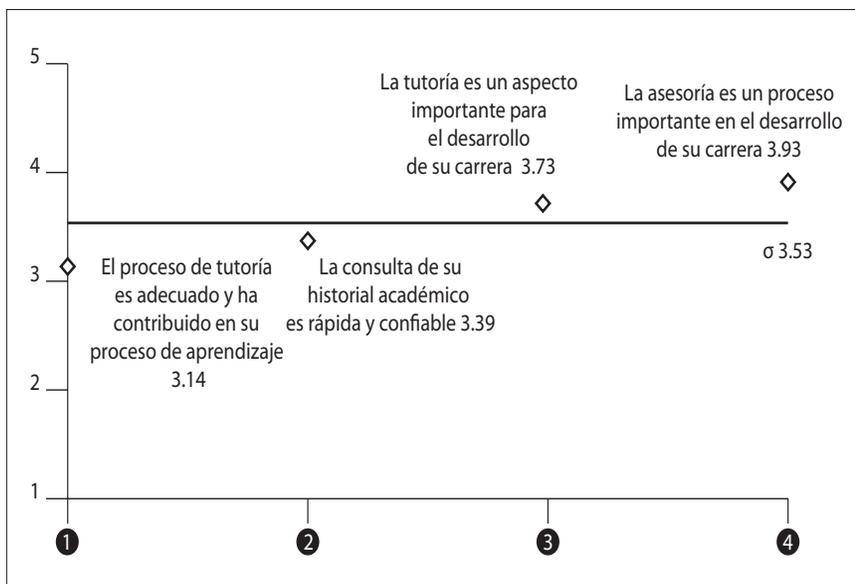


Figura 5. Opinión de los estudiantes sobre los procesos de tutoría, asesoría y control escolar.

Las preguntas abiertas incluidas en los cuestionarios aplicados a los alumnos fueron clasificadas por proceso a evaluar, es decir, un ítem para asesoría: ¿qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje? (matriz K); otro para tutoría: ¿qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes? (matriz L); y un tercero para control escolar: ¿qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar? (matriz M).

Las respuestas de los estudiantes al cuestionamiento fueron clasificadas en las categorías que se describen a continuación:

En cuanto al ítem de asesoría, de los 70 estudiantes, 14 respondieron favorablemente al considerar que la asesoría se lleva a cabo de manera adecuada y oportuna. Dos de los estudiantes no contestaron la pregunta abierta; la categoría encontrada con más frecuencia fue el rol del asesor; la respuesta de 33 estudiantes se centró en la retroalimentación oportuna. Algunos ejemplos:

Que nuestros asesores nos contesten en tiempo y forma para una mejor elaboración de nuestros trabajos, porque esto limita que podamos avanzar y en ocasiones tenemos que enviar los trabajos sin solicitar asesoría, porque luego demoran en la respuesta (estudiante 2).

Creo que algo que puede mejorarse es que la comunicación entre asesores y alumnos sea más rápida, porque de las respuestas que nos den dependen las acciones a seguir (estudiante 22).

En otros casos se refería, en la misma categoría, a la retroalimentación pertinente:

Considero que los profesores que están a cargo de asesorías a distancia no deberían saturarse de alumnos asesorados, ya que no proporcionan una asesoría de calidad por falta de tiempo (estudiante 27).

Que los asesores nos expliquen de manera simple las dudas que se nos presentan, ya que en ocasiones no son comprensibles las indicaciones (estudiante 33).

En la categoría de comunicación e interacción también se encontraron algunas respuestas; los estudiantes propusieron apoyos síncronos mediante un calendario para poder estar presentes en ciertos momentos. De igual modo, plantearon la diversificación de los medios de comunicación; uno de ellos sugirió “que nos impulse a tener más contacto con nuestro asesor o asesora” (estudiante 39). Algunos comentaron que se consideraran los aspectos tecnológicos, porque las fallas de éstos no son tomadas en cuenta y repercuten en la evaluación, y que la información sobre los recursos informativos debería ser visible y oportuna, ya que en ocasiones no se puede acceder a ellos.

Referente al rol del tutor, 17 respuestas se centraron en la ausencia de él; algunos comentaron que no saben quién es o que no han recibido sus servicios. A continuación algunos ejemplos:

En mi caso sería bueno saber quién es mi tutor, en algún momento me distraje y no sé quién es, por lo tanto no me he podido poner en contacto con él, ni puedo apoyarlos en este segmento (estudiante 11).

En este sentido quiero hacer una pregunta porque en mi caso no supe en qué apartado de la plataforma puedo informarme sobre qué tutor me fue asignado (estudiante 16).

Desde que inicié el módulo IV (febrero 2011) en línea no me han informado quién es mi tutor, y sí es importante contar con él (estudiante 21).

En los dos módulos que he llevado hasta ahora no he tenido tutoría, por lo cual no puedo emitir una opinión al respecto (estudiante 27).

Pues hasta el momento tengo entendido que sólo tengo asesor, el tutor no sé quién sea (estudiante 34).

Hasta el momento no he tenido ningún tipo de comunicación con mi tutor, a excepción del día en que me enteré quién era. De hecho, le envié un correo pidiéndole una información desde el primer módulo y no me ha sido respondido” (estudiante 67).

En mi caso aún no conozco a mi tutor, por lo menos que me hayan informado quién es, sé su función porque en el curso propedéutico nos lo informaron, pero aún no me dicen quién es mi tutor (estudiante 69).

En otras respuestas de esta categoría, la sugerencia no era su asignación, sino la tutoría efectiva. Los estudiantes indicaron que les atendieran dudas, que estuvieran más al pendiente de sus alumnos, con mayor frecuencia, y en contacto al menos ocasionalmente:

Interés por parte del tutor, a mí me asignaron uno y recientemente me lo cambiaron, te dicen si tienes dudas me contactas, pero no sientes ese acompañamiento del que te hablan” (estudiante 25).

Que el tutor mantuviera contacto durante las asesorías, que apoyara en dudas por lo menos un par de ocasiones, ya que no se hace y orientar sobre el manejo con los asesores, ya que supongo conocen los parámetros de calificación (estudiante 44).

Que los tutores estuvieran al pendiente de las personas que se les dificulta algún aspecto del estudio (estudiante 49).

Otras sugerencias refieren la diversificación de los medios de comunicación con los estudiantes y la propia comunicación con los tutores:

Que aparte de comunicarse con el tutor por correo electrónico, se nos proporcionara un teléfono para podernos comunicar, se me hace más rápido y confiable para resolver nuestras dudas (estudiante 28).

Sería conveniente contar con el número telefónico de la tutora para una respuesta inmediata (estudiante 41).

Mi opinión es la misma que la relacionada con los asesores, me parece necesaria una comunicación más rápida, que no dejen de contestarnos cuando nos comunicamos con ellos (estudiante 22).

Hace falta presentarnos, comunicarnos, convivir de forma virtual y demás (estudiante 30).

Sólo que haya más comunicación entre el tutor y el alumno (estudiante 43).

Tener más contacto entre el estudiante y el tutor (estudiante 62).

A la pregunta abierta del proceso de control escolar, 17 estudiantes respondieron favorablemente a que no tienen sugerencias para mejorar algún aspecto. Las demás respuestas versaron sobre obtención de información y administración escolar y algunas de ellas no fueron congruentes con el ítem.

En cuanto a obtención de información, las sugerencias de los estudiantes se refirieron a que era necesario que brindaran datos sobre los pagos, los calendarios y la inscripción de los módulos a tiempo; o bien, los cambios en procedimientos administrativos:

El adecuado manejo de los tiempos en la entrega de calificaciones, mensajes sobre trámites en tiempo, cómo y cuándo es el momento de empezar la tesis, cómo se asigna al asesor de la tesis (estudiante 15).

Desconozco en dónde puedo consultar mi historial académico (estudiante 17). Únicamente que fueran más cuidadosos de que la información necesaria (por ejemplo: fechas de inscripción, calendarios, asignación de grupos y asesores) esté a tiempo en la plataforma, por ejemplo uno o dos días antes de comenzar el módulo, de tal forma que el día de comienzo del módulo ningún estudiante tenga ninguna duda (estudiante 29).

Para la administración escolar hubo sugerencias de actualización del historial académico, ya que las calificaciones no pueden consultarlas con oportunidad, y de automatización de procesos administrativos:

Bueno, es fecha que todavía me siguen apareciendo las primeras tres asignaturas, cuando ya vamos en la número seis (estudiante 8).

No sé cómo consultar un historial académico, hasta el momento la atención y servicio de control escolar han sido eficientes y me han orientado adecuadamente (estudiante 11). Desconozco en dónde puedo consultar mi historial académico (estudiante 17).

Tener actualizados los kardex para consulta (estudiante 21).

Que no existiera tanto desfase entre la conclusión de un módulo y su registro (estudiante 25).

Que entreguen las calificaciones en tiempo y forma, es una manera de mejorar dichas calificaciones y así lograr el 100% (estudiante 31).

Que hubiera un apartado en la plataforma donde pudiéramos checar nuestro historial académico en la forma que lo lleva control escolar (estudiante 42).

Otros ejemplos son:

Que se nos proporcionara una dirección electrónica para poder enviar los boucher del banco de manera más directa, ya que por fax se nos dificulta un poco. Gracias por su atención (estudiante 12).

Sólo en las inscripciones tuve en alguna ocasión una dificultad, considero que la comunicación oportuna evita cualquier problema en este aspecto y actualizar los calendarios, incluirlos en la plataforma oportunamente (estudiante 24).

Que pasara con prontitud el trámite de los pagos quien los recibe a la oficina donde se inscribe la materia (estudiante 41).

EL CONTROL ESCOLAR EN OPINIÓN DE LOS ADMINISTRADORES

Los siguientes resultados fueron obtenidos del guión de discusión que se aplicó a través del procedimiento de grupo focal a los administradores y administrativos. La categoría correspondiente a este bloque es la administración escolar. Al preguntar las situaciones específicas que deben ser atendidas en control escolar, el grupo focal respondió que, no obstante que el programa educativo es abierto y a distancia, los procesos de control escolar se realizan de manera presencial; que tienen que ceñirse al calendario escolar que marcan los programas educativos presenciales y que lo único logrado ha sido a base de negociaciones con el personal que labora en la Coordinación de Control Escolar. En un segundo ítem se cuestionó sobre las fortalezas del proceso del control escolar y la respuesta se centró en tres aspectos: la flexibilidad obtenida mediante las negociaciones con control escolar, la adecuación temporal de la norma y el tiempo que les otorgan para llevar a cabo las actividades presenciales, tales como la toma de fotografía, la revisión y la recepción de los documentos.

Un aspecto relevante fueron las respuestas a la última pregunta, que versó sobre los aspectos que consideraban que podían ayudar a mejorar el proceso de control escolar. Contestaron que es necesaria la adecuación de la normativa, ya que todos los procesos están pensados para la presencialidad, sin flexibilidad y con calendarios escolares rígidos.

PRODUCTO. FLEXIBILIDAD DEL PROCESO DE CONTROL ESCOLAR

En cuanto a la flexibilidad y adecuación al modelo educativo de los trámites de ingreso, egreso y titulación, el grupo focal respondió que los exámenes de titu-

lación se hacen de manera presencial los últimos jueves de cada mes, debido al sistema modular de la carrera. La información para la titulación es entregada desde el curso propedéutico; sin embargo, llegada la fecha de titulación, se les vuelve a proporcionar la información de los trámites.

En el ítem del registro de calificaciones y la emisión del historial académico, la respuesta del grupo fue la siguiente: “Cuando terminan los alumnos con su módulo, las calificaciones se pasan a una libreta y al Sistema Integral de Información y Administración Universitaria (SIIAU). Los profesores no registran sus calificaciones, las registra el personal administrativo”. También, llevan un registro en una libreta por comodidad y para tener otro apoyo paralelo al del sistema de administración (SIIAU).

En cuanto a los medios utilizados para hacer llegar la información a los estudiantes, respondieron que, no obstante que los alumnos tienen las calificaciones en el SIIAU, los alumnos acostumbran solicitarlas con frecuencia por teléfono o a su profesor: “La información se cruza con el profesor, luego se le dice al alumno y luego pasa a la administración”.

A la pregunta de cómo operacionaliza la flexibilidad como principio en el programa educativo, precisamente en los procesos de control escolar, el grupo reconoció que el programa no es abierto y a distancia como está dictaminado, en virtud de que se ciñe a calendarios escolares. Además, existe una contradicción en la flexibilidad, ya que debería existir una verdadera apertura a fin de que los estudiantes pudieran ingresar y egresar en calendarios especiales para la modalidad.

LOS PROCESOS DE TUTORÍA Y ASESORÍA Y SU APORTE AL DESARROLLO DE LOS MÓDULOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Para obtener esta información, se utilizaron los cuestionarios con elección de respuesta en escala de Likert aplicados a asesores y tutores.

En cuanto a su rol, los asesores se mostraron totalmente de acuerdo en 62.96% que el diseño de los módulos facilita su labor como asesor, 33.33%, parcialmente de acuerdo y 3.70%, parcialmente en desacuerdo; 59.26%

estuvieron totalmente de acuerdo en que tienen libertad para implementar estrategias de aprendizaje aunadas a las establecidas por los módulos, 25.93%, parcialmente de acuerdo, 11.11%, parcialmente en desacuerdo y 3.70%, totalmente en desacuerdo. A este tenor, 40.74% estuvieron totalmente de acuerdo en que los medios o recursos que utilizan para desarrollar su función como asesores son los idóneos conforme al modelo académico, 55.56%, parcialmente de acuerdo y 3.70%, parcialmente en desacuerdo.

Tabla 5. Opinión de los asesores sobre el proceso de asesoría.

Ítems producto	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
El diseño de los módulos facilita su labor como asesor	0	0.00	1	3.70	9	33.33	17	62.96
Tiene libertad para implementar estrategias de aprendizaje adicionales a las establecidas en los módulos	1	3.70	3	11.11	7	25.93	16	59.26
Su función como asesor es congruente con los principios del modelo académico	0	0.00	0	0.00	9	33.33	18	66.67
Los medios y/o recursos que utiliza para desarrollar su función como asesor son idóneos de acuerdo con el modelo académico	0	0.00	1	3.70	15	55.56	11	40.74
La administración del programa facilita su labor como asesor	0	0.00	4	14.81	8	29.63	15	55.56

n = cantidad de asesores.

Respecto a su función, 66.67% de los asesores estuvieron totalmente de acuerdo en que ésta es congruente con los principios del modelo académico, 55.56%, parcialmente de acuerdo y 3.70%, parcialmente en desacuerdo. En cuanto a si la administración del programa les facilita su labor, 55.56% estuvieron totalmente de acuerdo, 29.63, parcialmente de acuerdo y 14.81%, parcialmente en desacuerdo.

En general, las respuestas de los asesores fueron positivas en lo referente a las actividades que realizan como tutores y su congruencia con el modelo académico. Uno de los porcentajes más altos en el rango de parcialmente en desacuerdo fue la respuesta sobre las facilidades que reciben de la administración para desempeñar su labor como tutores. La única respuesta marcada como totalmente en desacuerdo fue referente a la libertad que tienen los asesores para implementar estrategias de aprendizaje adicionales a las establecidas.

En las respuestas de los asesores a la pregunta abierta sobre qué podrían sugerir para mejorar la flexibilidad del modelo educativo en el programa en que participan se encontraron categorías y subcategorías (apéndice H). De las 27 respuestas, en cinco no hubo ninguna sugerencia, cuatro consideraron que el programa educativo se encontraba funcionando adecuadamente y las demás se dividieron en las siguientes categorías:

En la categoría desarrollo de los cursos, los asesores respondieron que los estudiantes deberían poder elegir con libertad el orden de los módulos y mediante acreditación por competencias. También opinaron que el número de 20 estudiantes por asesor es excesivo en virtud del esfuerzo que representaba al ser personalizado; que el trabajo en academias es determinante para mejorar el programa y que es imperante la revisión continua de los contenidos. En esta misma categoría se manifestaron a favor de la diversificación de herramientas y estrategias didácticas, y por extender los periodos en cada módulo.

En cuanto a la función del asesor, los académicos expresaron que es necesaria una adecuada selección de asesores y que éstos, a su vez, demuestran compromiso por el programa. Además, que priorizan el aprendizaje sobre la enseñanza de acuerdo con el modelo educativo, ya que “algunos asesores ven el programa como un escaparate para cubrir su carga horaria frente a grupo, así como para obtener tutorías, mostrando poco compromiso en algunas actividades académicas” (asesor 11).

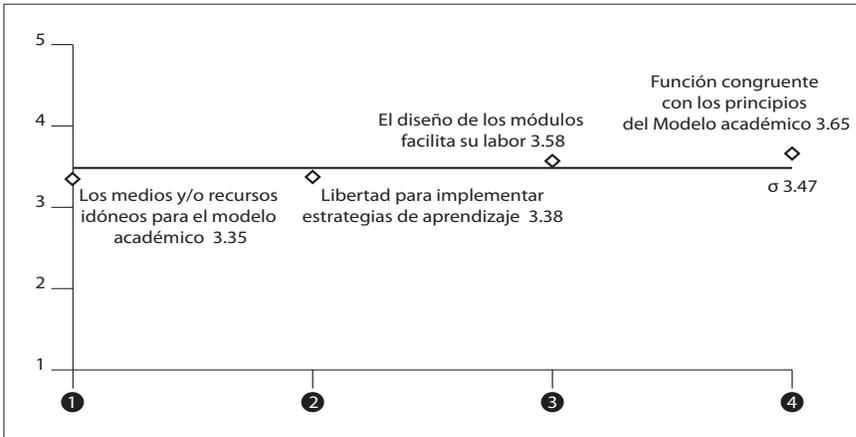


Figura 6. Opinión de los asesores sobre el proceso de asesoría.

En la figura 6 se muestra que la media es de 3.47 puntos. Por encima de ella se encuentra, con 3.65 puntos, la pregunta referente a la congruencia de la función de la asesoría con el modelo académico, mientras que el 3.35 por debajo de la media se refiere a la idoneidad de los medios y recursos para apoyar el desarrollo de la asesoría.

En el aspecto de administración escolar, algunos de los profesores sugirieron una mejora en la gestión administrativa mediante el diseño de políticas académicas adecuadas a la modalidad no convencional, estructuras administrativas flexibles y una organización administrativa apropiada:

Como modelo educativo no convencional, el programa se enfrenta frecuentemente con problemas de gestión administrativa, ya que la universidad en su mayoría maneja programas escolarizados y la normatividad, formatos y políticas académicas están diseñados para este tipo de educación tradicional, más no la escolarizada. Considero de trascendental importancia generar normatividad y políticas que se adapten a la educación a distancia (asesor 13).

Uno de los principales obstáculos que se han tenido ha sido la propia estructura administrativa de la universidad, la cual ha dificultado el desempeño administrativo para que los estudiantes estén en constante ingreso y no sea por ciclo escolar, pues el programa se ha tenido que proyectar para los ingresos de los estudiantes bajo una modalidad

convencional, ya que la estructura administrativa de la universidad no ha flexibilizado su organización administrativa a las modalidades no convencionales (asesor 11).

Del cuestionario con elección de respuesta en escala de Likert aplicado a tutores, resultó la categoría rol del tutor y una nueva que se denominó capacitación. Los resultados de este instrumento se desglosan en la tabla 6.

En lo concerniente a la capacitación, 60% de 25 tutores estuvieron totalmente de acuerdo en que reciben la capacitación necesaria para conocer los objetivos de la tutoría, 20%, parcialmente de acuerdo, 16%, parcialmente en desacuerdo y 4%, totalmente en desacuerdo; 36% estuvieron totalmente de acuerdo en que los cursos de capacitación recibidos son acordes con los objetivos de la tutoría, 40%, parcialmente de acuerdo y 24%, parcialmente en desacuerdo.

En cuanto al rol del tutor, 56% de los 25 tutores estuvieron totalmente de acuerdo en que los medios utilizados para realizar la tutoría son adecuados a la modalidad a distancia, 28%, parcialmente de acuerdo y 16% parcialmente en desacuerdo. La pregunta referente a si los medios utilizados para su actividad son acordes con las características de los estudiantes, 68% respondieron que estaban totalmente de acuerdo y 32%, parcialmente de acuerdo.

De los tutores, 40% respondieron estar totalmente de acuerdo en que reciben los instrumentos necesarios para sistematizar su actividad como tutor, 32%, parcialmente de acuerdo y 28%, parcialmente en desacuerdo. Respecto a la recepción de información suficiente sobre el perfil de los estudiantes, 48% de los tutores estaban totalmente de acuerdo, 16%, parcialmente de acuerdo, 28%, parcialmente en desacuerdo y 8%, totalmente en desacuerdo.

En las consultas recibidas por parte de los alumnos, 64% estuvieron totalmente de acuerdo en que están relacionadas con procesos administrativos, 16%, parcialmente de acuerdo, 16%, parcialmente en desacuerdo y 4%, totalmente en desacuerdo. En el mismo sentido, 24% estuvieron totalmente de acuerdo en que las consultas que reciben por parte de los alumnos están relacionadas con procesos académicos, 44%, parcialmente de acuerdo, 28%, parcialmente en desacuerdo y 4%, totalmente en desacuerdo. Por otra parte, 52% estuvieron totalmente de acuerdo en la necesidad de un espacio virtual para las labores de tutoría, 28%, parcialmente de acuerdo, 8%, parcialmente en desacuerdo y 12%, totalmente en desacuerdo.

Tabla 6. Opinión de los tutores sobre el proceso de tutoría.

Ítems producto	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Recibió la capacitación necesaria para conocer los objetivos de la tutoría	1	4.00	4	16.0	5	20.0	15	60.0
Los cursos de capacitación que recibió son acordes con los objetivos de la tutoría	0	0.0	6	24.0	10	40.0	9	36.0
Los medios que utiliza para realizar la tutoría son adecuados a la modalidad a distancia	0	0.0	4	16.0	7	28.0	14	56.0
Los medios que utiliza para realizar su labor como tutor son acordes con las características de los estudiantes que atiende	0	0.0	0	0.0	8	32.0	17	68.0
Se le proporciona los instrumentos necesarios para sistematizar su actividad como tutor	0	0.0	7	28.0	8	32.0	10	40.0
Se le proporciona información suficiente sobre el perfil de los estudiantes que tutora	2	8.0	7	28.0	4	16.0	12	48.0
Las consultas que recibe con mayor frecuencia se relacionan con procesos administrativos	1	4.0	4	16.0	4	16.0	16	64.0
Las consultas que recibe con mayor frecuencia se relacionan con procesos académicos	1	4.0	7	28.0	11	44.0	6	24.0
Considera necesario que exista un espacio virtual ex profeso para realizar su función de tutoría	3	12.0	2	8.0	7	28.0	13	52.0

n = cantidad de tutores.

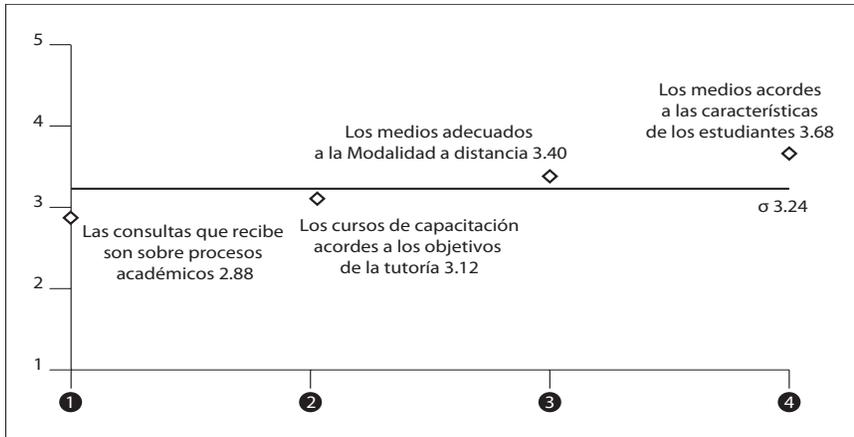


Figura 7. Opinión de los tutores sobre el proceso de tutoría.

El resultado más alto de los ítems fue 68%, en el que los tutores manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los medios utilizados en su labor son apropiados a las características de los estudiantes. En el siguiente resultado, 64% de los tutores dijeron estar totalmente de acuerdo en que el mayor número de consultas que reciben son de carácter administrativo. El porcentaje más bajo de los ítems en el rango de totalmente de acuerdo fue sobre las consultas que reciben se refieren a procesos académicos.

Respecto a la opinión de los tutores del proceso de tutoría, se encontró una media de 3.24 puntos. La mínima, 2.08, fue referida a las consultas que reciben con mayor frecuencia se relacionan con procesos académicos, mientras que la máxima, 3.68, a la congruencia de medios que utiliza el tutor de acuerdo con el perfil del estudiante.

En la pregunta abierta (apéndice I) ¿qué considera que podría sugerir para mejorar el desarrollo de la tutoría de acuerdo con el modelo académico?, las categorías resultantes fueron capacitación y una nueva denominada interacción y comunicación. Los tutores opinaron que los profesores de nuevo ingreso deben estar en constante capacitación, ya que la mayoría se formaron con esquemas tradicionales, y que deben conocer la importancia del acercamiento a los estudiantes. También resaltaron que los cursos diseñados para

las tutorías deben tener un enfoque andragógico, ya que los existentes fueron elaborados para trabajo con jóvenes y adolescentes.

Los tutores manifestaron que se deben unificar criterios y objetivos dentro de la planta docente y contar con evidencias de la tutoría: “En esta área creo que hace falta que se acondicionen los formatos generales puesto que sí tiene su particularidad respecto a la tutoría de los programas presenciales. Como puede ser un formato de la bitácora de las sesiones que se tengan vía virtual o tal vez desde el portal para que se generaran reportes en automático” (tutor 8).

En la categoría de interacción y comunicación, algunos opinaron que son indispensables los espacios virtuales para las tutorías y otros, que es necesaria la tutoría presencial por lo menos una vez al mes, ya que el contacto cara a cara es insustituible. Señalaron que los tutores deben cuidar la comunicación, así como su efectividad y afectividad. Solicitaron un teléfono para poder comunicarse con los tutorados. El siguiente ejemplo se refiere a los espacios virtuales de tutorías: “Elaborar o construir la plataforma para trabajar las tutorías sería ideal, siempre coordinadas con el desarrollo de los programas, pero no separadas, integradas asesoría y tutoría” (tutor 9).

Satisfacción de los estudiantes en la tutoría, asesoría y control escolar

La tabla 7 muestra los resultados acerca de la relación del grado de satisfacción de los usuarios con los procesos de asesoría, tutoría y control escolar.

Sobre administración escolar, 57.14% de los 70 estudiantes se mostraron totalmente de acuerdo en que el tiempo que utilizan para realizar los trámites de primer ingreso es el adecuado a la modalidad, 32.86%, parcialmente de acuerdo, 8.57%, parcialmente en desacuerdo y 1.43%, totalmente en desacuerdo. En cuanto a la congruencia del proceso de inscripción con la modalidad a distancia, 62.86% respondieron que estaban totalmente de acuerdo, 34.29%, parcialmente de acuerdo y 2.86%, parcialmente en desacuerdo. Los estudiantes, en 41.43%, estuvieron totalmente de acuerdo en que su trayectoria escolar (kardex) contiene la información actualizada, 38.57%, parcialmente de acuerdo, 12.86%, parcialmente en desacuerdo y 7.14%, totalmente en desacuerdo.

Tabla 7. Opinión de los estudiantes del grado de satisfacción con los procesos de tutoría, asesoría y control escolar.

Ítems producto	Total desacuerdo		Parcial desacuerdo		Parcial acuerdo		Total acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tiempo para la realización de trámites de ingreso adecuado	1	1.43	6	8.57	23	32.86	40	57.14
Proceso de inscripción congruente con la modalidad	0	0.00	2	2.86	24	34.29	44	62.86
Medios envío de documentos adecuados a la modalidad	0	0.00	1	1.43	27	38.57	42	60.00
Trayectoria escolar (kardex) con información actualizada	5	7.14	9	12.86	27	38.57	29	41.43
Información de aspectos administrativos suficiente	0	0.00	5	7.14	24	34.29	41	58.57
Información de aspectos administrativos pertinente	0	0.00	4	5.71	26	37.14	40	57.14
Asesores capacitados para facilitar su aprendizaje	1	1.43	1	1.43	14	20.00	54	77.14
Asesores expertos en las materias que imparten	0	0.00	1	1.43	16	22.86	53	75.71
Asesoría adecuada a la modalidad	1	1.43	7	10.00	19	27.14	43	61.43
Materiales y recursos suficientes	2	2.86	4	5.71	20	28.57	44	62.86
Proceso de comunicación continua alumno-asesor	2	2.86	3	4.29	30	42.86	35	50.00
Conoce diferencias entre las tutoría y asesoría	0	0.00	3	4.29	21	30.00	46	65.71
Servicio de tutoría acorde con sus necesidades	6	8.57	13	18.57	21	30.00	30	42.86
Perfil de los tutores acorde con la modalidad	4	5.71	10	14.29	18	25.71	38	54.29
Medios utilizados para tutoría adecuados	5	7.14	12	17.14	18	25.71	35	50.00
La frecuencia de la tutoría suficiente	11	15.71	10	14.29	24	34.29	25	35.71

n = cantidad de estudiantes.

Respecto a la obtención de información, 60% estuvieron totalmente de acuerdo en que los medios para hacerles llegar la documentación son adecuados a la modalidad a distancia, 38.57%, parcialmente de acuerdo y 1.43%, parcialmente en desacuerdo. Los estudiantes, en 58.57%, estuvieron totalmente de acuerdo en que la información sobre aspectos administrativos es suficiente, 34.29%, parcialmente de acuerdo y 7.14%, parcialmente en desacuerdo. Los estudiantes que estuvieron totalmente de acuerdo en que la información sobre aspectos administrativos es pertinente representaron un porcentaje de 57.14, parcialmente de acuerdo, 37.14, y parcialmente en desacuerdo, 5.71.

En la función del asesor, 77.14% de los estudiantes contestaron que estaban totalmente de acuerdo en que los asesores están capacitados para facilitar su aprendizaje, 20%, parcialmente de acuerdo, 1.43%, parcialmente en desacuerdo y 1.43%, totalmente en desacuerdo; 75.71% estuvieron totalmente de acuerdo en que los asesores son expertos en la materia que imparten, 22.86%, parcialmente de acuerdo y 1.43%, parcialmente en desacuerdo. Los estudiantes, en 61.43%, estuvieron totalmente de acuerdo en que la asesoría es adecuada a la modalidad a distancia, 27.14%, parcialmente de acuerdo, 10%, parcialmente en desacuerdo y 1.43%, totalmente en desacuerdo.

En el proceso de comunicación continua alumno-asesor, 50% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que en la asesoría existe un proceso de comunicación continua, 42.86%, parcialmente de acuerdo, 4.29%, parcialmente en desacuerdo y 2.86%, totalmente en desacuerdo. En cuanto al desarrollo del curso, 62.86% de los estudiantes se mostraron totalmente de acuerdo en que los materiales y recursos proporcionados son suficientes para contribuir con su aprendizaje, 28.57%, parcialmente de acuerdo, 5.71%, parcialmente en desacuerdo y 1.43%, parcialmente en desacuerdo.

En relación con los tutores, las categorías encontradas fueron función y rol del tutor. En la primera, 65.71% de los estudiantes dijeron estar totalmente de acuerdo en que conocen las diferencias entre las actividades de la tutoría y la asesoría, 30%, parcialmente de acuerdo y 4.29%, parcialmente en desacuerdo. Los estudiantes, en 42.86%, se manifestaron totalmente de acuerdo en que el servicio de tutoría que reciben es acorde con sus necesidades formativas, 30%, parcialmente de acuerdo, 18.57%, parcialmente en desacuerdo y

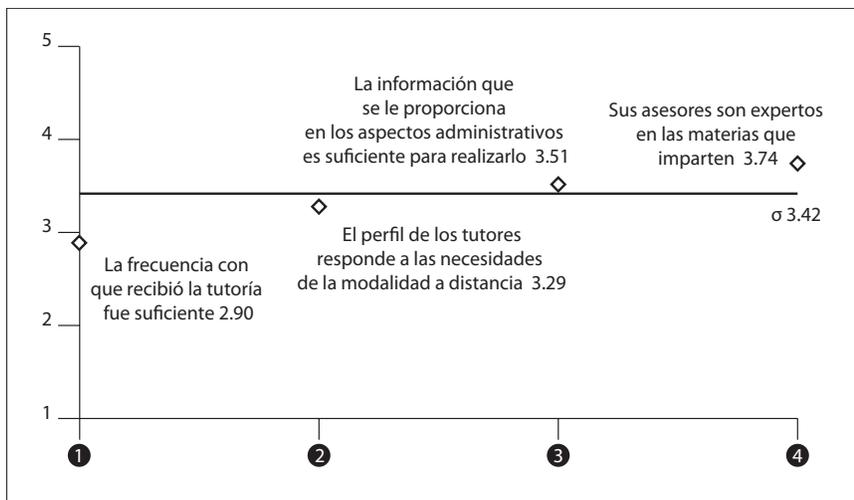


Figura 8. Opinión de los estudiantes del grado de satisfacción con los procesos de tutoría, asesoría y control escolar.

8.57%, totalmente en desacuerdo. Los estudiantes que estuvieron totalmente de acuerdo en que el perfil de los tutores responde a las necesidades de la modalidad a distancia representaron 54.29%, parcialmente de acuerdo, 25.71%, parcialmente en desacuerdo, 14.29% y totalmente en desacuerdo, 5.71%.

En cuanto al rol del tutor, 50% de los estudiantes dijeron que estaban totalmente de acuerdo en que son adecuados los medios para desarrollar la tutoría, 25.71%, parcialmente de acuerdo, 17.14%, parcialmente en desacuerdo y 7.14%, totalmente en desacuerdo. En 35.71%, los estudiantes se mostraron totalmente de acuerdo en que la frecuencia con que reciben la tutoría es suficiente, 34.29%, parcialmente de acuerdo, 14.29%, parcialmente en desacuerdo y 15.71%, totalmente en desacuerdo.

En este cuestionario, con 77.14 y 75.71%, destacan las respuestas de totalmente de acuerdo con que los asesores se encuentran capacitados para facilitar el aprendizaje y son expertos en su materia, respectivamente. En cuanto a la tutoría, 8.57% de los 70 estudiantes respondieron estar totalmente en des-

acuerdo que los tutores den respuesta según sus necesidades formativas; es el porcentaje más alto en ese rango.

La figura 8 muestra el grado de satisfacción de los estudiantes sobre los procesos evaluados. La media es de 3.42 puntos, por lo cual la pregunta referida a la *expertiz* de los asesores para impartir las materias se encuentra por encima, con 3.74, mientras que el puntaje más bajo, con 2.90, se refiere a la frecuencia con que recibió la tutoría.

Capítulo 4

Fortalezas y debilidades de un modelo de gestión: el caso de la NLTS

El análisis del programa educativo de la NLTS y la congruencia con sus principios y premisas básicas que orientaron su creación tiene la intención de formular propuestas de mejora con la información obtenida y, con ello, brindar elementos a los directivos que pudieran considerar en la toma de decisiones.

Entre los hallazgos más relevantes se encontró como fortaleza una planta académica sólida, asesores preparados en las materias que imparten y en los principios del programa educativo. Como área de oportunidad se observó que la tutoría no se efectúa de manera sistemática y los estudiantes desconocen los mecanismos para asignar a su tutor y la función que desempeña. En cuanto a la asesoría, se reveló la falta de retroalimentación oportuna, y en los procesos de control escolar se mostró la rigidez de los calendarios escolares y que algunos trámites los realizan de manera presencial, sobre todo los concernientes al ingreso, así como procesos escolares manuales que no hacen que los estudiantes tengan certeza de sus evaluaciones en tiempo real.

Al aplicar los cuatro componentes del modelo de evaluación (CIPP), se obtuvo información que develó las fortalezas y debilidades del programa educativo. Esto hizo posible comparar en la NLTS lo planeado, que fue expresado en el proyecto curricular, y el modelo de gestión, su operación y los resultados obtenidos con base en la percepción de los estudiantes, además de los factores de su contexto. La tabla 8 presenta las relaciones entre componente de evaluación, informantes y procesos.

Tabla 8. Organización de la información de la discusión.

Componente de evaluación	Informante	Proceso evaluado
Contexto Factores generales del contexto y la atención a los estudiantes	Administradores	Asesoría
		Tutoría
Entrada Operación de la NLTS en relación con su modelo de gestión. Asesoría, tutoría y control escolar	Documentales	Asesoría
		Tutoría
		Control escolar
	Administradores	Asesoría
		Tutoría
		Control escolar
	Estudiantes	Asesoría
		Tutoría
		Control escolar
	Asesores	Asesoría
Tutores	Tutoría	
Proceso Fortalezas y debilidades de la asesoría y tutoría Fortalezas y debilidades del control escolar	Estudiantes	Asesoría
		Tutoría
	Administradores	Asesoría
		Tutoría
Producto Flexibilidad de control escolar según administradores Los procesos de tutoría y asesoría para facilitar el cumplimiento de los objetivos de formación Grado de satisfacción del estudiante	Administradores	Control escolar
	Asesores	Asesoría
	Tutores	Tutoría
	Estudiantes	Asesoría
		Tutoría
		Control escolar

FACTORES CONTEXTUALES DE LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

El propósito del componente de evaluación de contexto, de acuerdo con Stufflebeam y Shinkfield (1987), es conocer las situaciones del entorno del ob-

jeto evaluado para saber qué tipo de necesidades tiene la población objetivo. Este componente se alimenta de información de tipo social y económica.

Mediante este componente se buscó identificar de qué manera los factores contextuales de los estudiantes podrían afectar su desempeño en el desarrollo de sus estudios. En primer lugar, se encontró que la información sobre el perfil de los estudiantes no es enviada a los asesores de los diferentes módulos; sólo el tutor cuenta con ella, porque él se encarga de realizar la entrevista cuando son aspirantes.

En segundo lugar, aunque se tenga información de las características de los estudiantes, ésta no es tomada en cuenta para asignar a los asesores y tutores, porque se asume, según lo expresado por los administradores, “que su personal académico está capacitado para atender a cualquier estudiante”. Por último, en tercer lugar, se encontró que no se hace diferencia entre las características y condiciones étnicas de los estudiantes, a pesar de que existen.

De acuerdo con García Aretio (2001), las particularidades de los estudiantes en una modalidad a distancia cobran importancia, ya que, con base en su perfil de ingreso, se pueden realizar las adecuaciones al diseño instruccional de los cursos, así como adecuar los apoyos que pueda necesitar de los profesores. Una deficiencia en algunas instituciones de educación superior cuando implementan programas de educación a distancia es que no toman en cuenta las condiciones psicossociológicas de sus estudiantes, y asumen que se les puede atender de la misma manera y con igualdad de circunstancias (Kirle, 2006).

En este orden de ideas, Kerr (2004), en su teoría de la sociología de los grupos, destaca la necesidad de considerar en la educación a distancia las características sociales de los estudiantes, de acuerdo con el género, la raza o clase social, así como los diagnósticos e investigaciones relacionados con estos temas. Esto ayuda a generar mejores estrategias para la atención de los estudiantes, formación de grupos y designación de asesores y tutores.

De lo anterior se deduce que si se considera el contexto y las necesidades de los estudiantes mediante estrategias idóneas para la obtención y sistematización de la información, es posible modificar la forma de llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje y, de esa manera, garantizar la mejora del modelo académico. En el estudio en cuestión se aprecia que algunos de los estudiantes provienen de grupos étnicos con distinto idioma y costumbres; en

este caso, deben atenderse sus particularidades y diferenciar los criterios generales del resto de los estudiantes, así como brindar los servicios de asesoría y control escolar adecuados.

LA NLTS Y SU MODELO DE GESTIÓN

Para el componente de evaluación de entrada, que correspondió a analizar la adecuada implementación de los procesos de asesoría, tutoría y control escolar, fue necesario conocer los fundamentos teórico-metodológicos a partir de los cuales se opera. Se encontró que los documentos analizados describen las funciones y responsabilidades que debe asumir un profesor en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se detalla en qué consisten, cuándo se deben desarrollar, así como el tiempo de dedicación a su labor. A pesar de que la función de la tutoría es esencial para los estudiantes a distancia (Visser, 2002), llama la atención que, respecto al rol del tutor, sólo se define su función y objetivo general y su descripción no es tan amplia en comparación con la asesoría. Sin embargo, en el proyecto curricular se declara que la labor del tutor es primordial, pero sólo se destaca en el curso propedéutico (Universidad de Guadalajara, 2003).

En las modalidades a distancia, la función de la tutoría y la asesoría tienen el mismo valor; la diferencia está en su rol (García Aretio, 2002). Cuando se propone la creación de un programa educativo a distancia es importante cuidar el equilibrio entre funciones, sobre todo cuando se plasman en un documento, ya que, por lo general, el proyecto curricular y el modelo académico son los insumos básicos para determinar el funcionamiento adecuado del programa (Moore & Kearsley, 2005).

En la descripción de los aspectos de gestión (apéndice B) se hace hincapié en la utilidad de la información recabada por los tutores para justificar su labor e integrar el informe final, no así para la atención de los estudiantes y la mejora de los procesos académicos. La implementación de un sistema de gestión de la información es hasta ahora un elemento que no se prevé en el modelo académico ni en el proyecto curricular; sin embargo, en reiteradas ocasiones los administradores y el coordinador del programa privilegiaron los modos de obtención de información a su utilidad misma.

García (2010) establece la necesidad de los sistemas de gestión de la información en educación a distancia, ya que los resultados obtenidos en diferentes fuentes se convierten en un insumo importante para la generación del conocimiento. Esto es en virtud de que la información se convierte en un punto central en la toma de decisiones, y en un elemento de valor para conocer las tendencias, la evaluación a priori y la mejora permanente.

Contar con un sistema de gestión de la información en un programa educativo es necesario, y más aún si se define desde el modelo académico y el proyecto de creación del programa. Un sistema de gestión de la información facilita la sistematización de todo aquello que interesa o inquieta a los estudiantes. Particularmente en las tutorías, la información que cada profesor obtiene coadyuvaría, en primer lugar, a tener una lista de preguntas frecuentes y, en segundo, a poner especial atención a los problemas o inquietudes recurrentes de los estudiantes para corregir las situaciones que estuviesen generándolos.

En cuanto a los aspectos de control escolar, se encontró que, no obstante que es un programa educativo totalmente a distancia, todos los trámites de ingreso se realizan de manera presencial; es decir, sin variación, el estudiante debe acudir para el llenado de formas, registro de solicitud, toma de fotografía y la entrevista que le hará uno de los académicos del programa, quien, de acuerdo con su modelo, se convertirá en su tutor de ser admitido.

Según Moreno et al. (2010), es indispensable una estructura administrativa facilitadora y vinculable a los ambientes apropiados para el aprendizaje. Mencionan también que se debe transitar de una normativa administrativa para el control hacia una para la innovación y mejora de los procesos educativos. La relación entre la gestión académica y el modelo educativo son indispensables para garantizar una adecuada atención de los estudiantes, centrados siempre en sus necesidades.

En relación con lo anterior, las premisas más reiterativas en el proyecto curricular de la NLTS se refieren a la flexibilidad y la apertura. Un sistema abierto y flexible para ampliar la posibilidad de acceso a la educación, que responda a los requerimientos sociales y un modelo permeable a todas las características sociales del país (Universidad de Guadalajara, 2003). Contrario a esas premisas, resulta incongruente que en un programa a distancia los alumnos deban trasladarse para realizar los trámites de ingreso teniendo acceso a la gestión de servicios a través de los portales universitarios.

Las políticas institucionales aún siguen obstaculizando el desarrollo de la educación a distancia, ya que las instituciones trabajan con los esquemas de la educación tradicional. Estas políticas se encuentran en las normas y reglamentos, en los procedimientos de servicios, de pagos y en los servicios de apoyo que favorecen los horarios y lugares de los estudiantes (Moore & Kearsley, 2005; Rama, 2008; y Moreno et al., 2004).

A este tenor, la opinión de los administradores y administrativos fue determinante para conocer la operación de los procesos de asesoría, tutoría y control escolar. Uno de los aspectos que se indagó fue el modo en que se informa tanto a estudiantes como a profesores los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Se encontró que la información para estudiantes y profesores fluye de manera eficiente. En el caso de los asesores y los tutores, al ser académicos, en su mayoría de tiempo completo, la información sobre el modelo académico es aplicada en su labor cotidiana. En cuanto a sus funciones y a las herramientas que pueden utilizar, señalaron que las conocen conforme se van desempeñando, ya que no existe algún mecanismo mediante el cual los académicos reciban esa información.

Los administradores advirtieron que la principal fortaleza en la asesoría era la organización por módulos, en virtud de que cada módulo se rige por academias y los asesores se reúnen por áreas de especialización, lo cual permite la retroalimentación continua. Sin embargo, como debilidad mencionaron que los asesores externos no se comprometían en los procesos. También hicieron hincapié en la necesidad de contrataciones de profesores de tiempo completo para obtener un compromiso real por parte de ellos. Como resultado de lo anterior, se puede afirmar que una de las ventajas de la NLTS es contar con una planta de profesores de tiempo completo que se dedican exclusivamente a atender a los estudiantes y, por tanto, se involucran en la mayoría de las actividades del programa relacionadas con la planeación y la ejecución de las estrategias de asesoría.

En cuanto a la tutoría, los administradores citaron como fortaleza los lazos afectivos que se crean durante el acompañamiento. Los tutores no proporcionan a los alumnos información académica ni administrativa; sólo los canalizan hacia las oficinas correspondientes. Como debilidad, señalaron

los constantes cambios de tutor, aun cuando el modelo establece que será el mismo durante toda la estancia del estudiante. Algo muy reiterativo en sus comentarios fue que los estudiantes eran absorbentes y demandantes: “Mientras más les dan, más quieren y más solicitan”. Se encontró también que la información que obtienen los tutores en su labor no la sistematizan ni la comparten entre los colegas.

La labor de la tutoría consiste básicamente en apoyar al estudiante de manera pertinente para facilitar su aprendizaje (Badía & Mominó, 2001). Lo anterior lo refuerzan Olea y Garduño (2011) al señalar que las competencias de un tutor deben estar referidas a la interacción, investigación y manejo de tecnologías, además de aspectos cognitivos y pedagógicos. Por su parte, Visser (2002) afirma que la función del tutor es fundamental para evitar el abandono de los cursos en estudiantes a distancia.

Es evidente que existe una contradicción entre la función del tutor y cómo la llevan a cabo: por una parte, es notoria la molestia de los administradores por la demanda de los estudiantes y, por otra, si un tutor debe poseer las competencias antes mencionadas, se asume la necesidad de utilizarlas en el acompañamiento que brinda a los estudiantes. De esta manera, proporcionaría información académica y administrativa y se desahogaría la demanda en la administración.

Los administradores declararon que toda la información del proceso de control escolar, en cuanto a la modalidad, los procesos de inscripción, registro y evaluación, se les entregaba sólo durante el curso propedéutico y, luego, se les dosificaba vía correo electrónico o teléfono. Llama la atención que los propios administradores se quejan de que los estudiantes continuamente utilizan el correo electrónico o el teléfono para hacer consultas tanto de tipo académico como administrativo. En sus comentarios, los estudiantes insistieron en conocer información, lo cual indica que existe una deficiencia sobre la manera en que la hacen llegar a los estudiantes. En una modalidad a distancia, los canales de comunicación son clave para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades de los estudiantes durante su proceso formativo (Llorente, 2006).

Moore y Kearsley (2005) establecen puntos de referencia para el éxito en la educación a distancia basada en internet, que deben considerarse para evaluar la calidad de los programas. Entre esos puntos se encuentra el apoyo a

los estudiantes, en el que se incluyen, entre otros indicadores: asistencia técnica, instrucciones sobre los medios de comunicación, acceso al personal de soporte técnico, así como a un buzón de quejas, a fin de que sean respondidas con precisión y rapidez.

Se puede aseverar que la información proporcionada a los estudiantes a distancia, mediante el uso de los medios adecuados a la modalidad, disminuye las dudas de los estudiantes y, por tanto, facilita su tránsito por la modalidad. Un sistema estructurado podría ser un portal especial con la información actualizada que requieran durante toda su preparación, incluyendo un escritorio de servicio con atención personalizada.

En los resultados obtenidos, las respuestas de los estudiantes fueron positivas en cuanto a la información recibida sobre los mecanismos de estudio, las funciones de la asesoría y de tutoría. Del mismo modo, resultó favorable la respuesta sobre los trámites de control escolar. Los alumnos expresaron que todos los procesos se ajustaban a la modalidad. Asimismo, que les explicaron las formas de evaluación y su reflejo en sus calificaciones.

Esta respuesta resulta congruente con lo señalado por los administradores, en el sentido de que entregan la información necesaria en el curso propedéutico y que luego se les dosifica. Sin embargo, también mencionaron que los estudiantes hacían preguntas con constancia, ya que no había ningún otro medio aparte del teléfono y el correo electrónico por el cual los estudiantes recibieran información.

De lo anterior se deduce que al inicio del semestre los estudiantes reciben información en exceso sobre todos los aspectos a cubrir durante la carrera, con el riesgo de que al momento que la necesiten no la recuerden. Ello explica la respuesta de los estudiantes de que sí recibieron la información y que los administradores hayan mencionado que continuamente estén solicitándola.

Por otra parte, en los resultados de aplicación de la covarianza y correlación de las respuestas de los estudiantes, se encontraron dos ítems por debajo de la media, con 3.88 puntos, uno relacionado con la explicación sobre las formas de evaluación y otro sobre lo adecuado de los procesos de control escolar a la modalidad. Esto significa que, a pesar de que los estudiantes respondieron aparentemente de modo favorable en la mayoría de los ítems, al compararlos con la media estos dos aspectos no fueron valorados de manera del todo po-

sitiva, por lo que se hace evidente el diseño de estrategias más eficaces para mantener informados a los estudiantes.

Respecto a la evaluación, como ya se mencionó, otro de los indicadores de éxito en los estudiantes a distancia, de acuerdo con Moore y Kearsley (2005), es contar con toda la información inherente al programa educativo que cursan. Además de lo ya señalado, incluye admisión, requisitos, matrícula y cuotas, recursos informativos y tipos de evaluación.

En este contexto, vale la pena referirse al acuerdo dictado recientemente por la Secretaría de la Función Pública de México para establecer un esquema de interoperabilidad y de datos abiertos de la administración pública federal, que consiste en un proceso de simplificación administrativa dentro de la función pública como una estrategia de mejora (Secretaría de Estado de Gobernación, 2011). Dicho esquema determina bases, políticas y principios que deben observar sus dependencias en el área de los servicios digitales; esto es, compartir plataformas y sistemas de información para hacer más eficientes los procesos operativos de dicha administración.

Esta experiencia del gobierno federal, que prevé la innovación y los cambios en los trámites mediados por las TIC, debe ser retomada por las universidades, principalmente en todos los programas educativos que se ofrecen en línea, de manera tal que sean congruentes con la modalidad y el modelo educativo del propio programa (Secretaría de Estado de Gobernación, 2011). En este sentido, se encuentran como áreas de oportunidad:

- La información permanente por medio de un sistema en el que se permita acceder a ella e incluya todos los procesos que el estudiante necesita del inicio al final de su formación.
- Un sistema que permita a los estudiantes realizar los trámites de primer ingreso a distancia y que se ajuste tanto a los principios del modelo académico de la NLTS como a la condición de los estudiantes, ya que más de 80% de su población radica fuera de Jalisco.

En la información recibida de los asesores sobre el proceso de asesoría también se constató la que fue proporcionada por los administradores, sobre todo en lo referente a su obtención; los resultados de los cuestionarios con elección

de respuesta en escala de Likert revelaron con un porcentaje de más de 70% que sí conocían la relación de su labor con los principios del modelo académico del programa, así como sus funciones, las características del curso y la periodicidad con que debe atender a los estudiantes. No obstante, aun cuando fue evaluada de manera positiva esta categoría, existen algunos aspectos a mejorar. Uno de ellos es dar a conocer el perfil de los estudiantes al asesor –aspecto coincidente con la evaluación de contexto– y otro, facilitar la información al asesor sobre la periodicidad en que debe brindar la atención a los estudiantes.

En los resultados de los cuestionarios acerca del proceso de tutoría, se encontró que la mayoría de ellos lo contestaron favorablemente, al mencionar que les dieron a conocer los principios y el modelo académico del programa en tiempo y forma, lo que coincide con lo expresado por los administradores, en el sentido de que los tutores eran profesores de tiempo completo y que contaban con esa información. Asimismo, los tutores afirmaron que sus funciones son las establecidas en el modelo y que se relacionan con los principios de éste.

Sin embargo, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos: informar a los tutores los criterios de asignación de estudiantes; informar los periodos para realizar la tutoría; y solicitarles que entreguen en tiempo y forma los registros de tutoría a la administración. Esto último coincide con lo declarado por los administradores en el grupo focal: no existen mecanismos de sistematización para la actividad que efectúa el tutor y la información obtenida.

Los resultados de este componente de evaluación develaron cómo operan los procesos de tutoría, asesoría y control escolar, lo que facilita hacer la comparación con el modelo de gestión del programa. A manera de conclusión, es imperante recordar que la evaluación de entrada tiene que ver con la capacidad del sistema que se evalúa. Se refiere concretamente a la planificación; en este componente se determinan los elementos, los contenidos, las estrategias metodológicas y los recursos con que se cuenta (Sarramona, 2001).

Resulta normal que la mayoría de los resultados en este componente de entrada hubiesen sido favorables o positivos, ya que en la planificación se tiene mayor control por la claridad en lo que debe llevarse a cabo al inicio de cualquier proyecto o programa. Este componente es el mejor cuidado por las instituciones, en virtud del control completo sobre él, no así el relacionado con el proceso, concerniente a la operación del programa (Stufflebeam & Shinkfield, 1987).

FUNCIONES CLAVE EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE

Las respuestas de 92% del total de los estudiantes en general revelaron que la asesoría facilita su proceso de aprendizaje y el desarrollo de las competencias profesionales en su carrera. Olea y Garduño (2011) afirman que el asesor “... fomenta el aprendizaje autónomo y colaborativo en los estudiantes a los que acompaña, guía y facilita su proceso de aprendizaje y ayuda en la solución de problemas relativos al contenido” (p. 34).

La función de la asesoría se convierte en uno de los procesos fundamentales en las modalidades abiertas y a distancia. Esta figura se asume como un facilitador en el proceso de aprendizaje, cuya función se centra en orientar a los estudiantes acerca de los contenidos curriculares del plan de estudios y su labor es trascendental para lograr la culminación de los estudios como señalaron los estudiantes.

Otro aspecto abordado por los estudiantes encuestados se centró en la retroalimentación oportuna que los asesores brindan en el proceso de aprendizaje. Por oportunidad se refirieron al tiempo y la forma en que evalúan sus trabajos, es decir, la comunicación e interacción que establece el asesor con los estudiantes en el desarrollo de los módulos; demandaron más contacto con su asesor a través de diferentes medios.

Para un estudiante a distancia, la continuidad en la comunicación y la diversidad de ésta garantiza, en gran medida, la culminación de sus estudios y evita la deserción (Holmberg 2003). Estos aspectos deben ser cuidados por los coordinadores y administradores de la NLTS, debido a que la continuidad en la comunicación, así como las formas de expresión que utiliza el asesor facilitan el desarrollo de las actividades de aprendizaje y su seguimiento.

Los estudiantes también señalaron como una debilidad la periodicidad de la retroalimentación, ya que en ocasiones los resultados de las evaluaciones a las actividades particulares de los módulos tardan varios días; esto provoca que se pierda el ritmo y la continuidad para su desarrollo, lo que afecta de manera significativa su aprendizaje. En la educación a distancia, el asesor se convierte en un acompañante del proceso de aprendizaje, cuya función debe centrarse en las necesidades de los estudiantes respecto a la sugerencia de es-

trategias para facilitar el aprendizaje, la aclaración de dudas, el desarrollo de los objetivos de aprendizaje y el manejo de los medios educativos en los cursos (Colmenares & Castillo, 2009).

Otra debilidad mencionada por los estudiantes son los medios de comunicación e interacción que utiliza el asesor. La interacción por una sola vía a través de medios asincrónicos limita el contacto con su asesor, por lo cual consideran conveniente contar con otros medios síncronos que posibiliten una comunicación directa, así como estrategias para mantener una interacción continua con sus asesores. Al respecto, Simonson y Bauk (2006) destacan que la diversificación de los medios para atender las necesidades de los estudiantes a distancia se ha convertido en una estrategia eficaz para facilitar el proceso de aprendizaje y acercar más a los estudiantes con sus profesores.

Por lo tanto, la función de la asesoría se limita cuando sólo se utiliza un solo medio para establecer comunicación con los estudiantes (Garrison & Anderson, 2005). Esto ocurre en la NLTS a pesar de los esfuerzos de la institución por incorporar las TIC, que son poco aprovechadas, ya que en la mayoría de los casos se recurre al correo electrónico, al postal y al teléfono, no obstante la plataforma de aprendizaje existente para desarrollar los cursos. Por las características de los estudiantes de la NLTS, las videoconferencias o conversaciones síncronas colectivas facilitarían el desarrollo de la comunicación con sus asesores, ya que gran parte del trabajo es con grupos cerrados.

Respecto a la función del tutor, los estudiantes señalaron en 78.57% que su labor es importante en el proceso de aprendizaje y 48.57% no estuvieron de acuerdo en que su función haya contribuido a este proceso, a pesar de que se lleva a cabo de manera adecuada según sus necesidades. Esta situación se confirma en las preguntas abiertas a las que respondieron que desconocen la función y el rol de su tutor, porque no saben quién es ni cómo se nombra, no obstante que los administradores aseguraron que se les asigna en la entrevista cuando son aspirantes.

En los programas abiertos y a distancia la figura del tutor se convierte en un acompañante en la trayectoria del estudiante, lo orienta en la selección de los módulos y los trámites escolares; le propone estrategias para mejorar

su aprendizaje más allá de los contenidos de los módulos. En general, es un orientador para lograr el desarrollo efectivo de los módulos y de la trayectoria escolar, así como en las dificultades con la modalidad abierta y a distancia (Díaz, 2006).

A pesar de que los estudiantes consideran a su tutor una figura importante en su proceso de aprendizaje, no existen mecanismos eficientes para designarlos. De ahí la necesidad de diseñar un programa de designación de tutores y socialización de funciones a fin de que tanto estudiantes como tutores lo conozcan.

Una deficiencia que se encontró en el proceso fue que los tutores no mantienen un contacto regular con los estudiantes, que no los acompañan durante el desarrollo de los módulos, ya que, ante alguna dificultad, no tienen posibilidades de comunicarse con su tutor, afirmaron los estudiantes. Al igual que en el proceso de asesoría, hicieron hincapié en la conveniencia de diversificar los medios de comunicación para establecer contacto con su tutor, ya que sólo lo hacen por correo electrónico; los estudiantes mencionaron que necesitan mantener una comunicación más directa a través de llamadas telefónicas.

Esto concuerda con lo señalado por Olea y Garduño (2011), que las funciones del tutor se deben centrar en: apoyar a los estudiantes en su proceso de adaptación a la modalidad; fortalecer el desarrollo de habilidades cognitivas que garanticen un desempeño exitoso en la modalidad; y garantizar la culminación de los estudios para evitar la deserción y el rezago. Todas estas funciones se pueden lograr a partir de estrategias de formación y seguimiento de la labor tutorial, que garanticen el desarrollo de las competencias de un tutor en la modalidad abierta y a distancia, según el modelo y las características de los estudiantes de la NLTS.

Así, la función de la tutoría, a pesar de ser considerada uno de los procesos importantes en el modelo académico del programa, en este caso se descuida, ya que no se lleva un control y registro de los estudiantes asignados a cada tutor, así como los problemas más comunes que presentan los estudiantes cuando acuden con ellos. Esta falta de control entorpece la operación del programa, porque no se tienen documentadas las necesidades y dificultades que expresan los estudiantes para hacer cambios en este proceso.

INCONVENIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

En la categoría de administración escolar existen dificultades para realizar los trámites escolares, porque la mayoría son presenciales y los calendarios son incongruentes con la modalidad abierta y a distancia, por ser rígidos y establecidos, y no ser acordes con la apertura que ofrece el programa. En cuanto a las fortalezas, sólo se hizo alusión a la condescendencia y buena disposición de la Coordinación de Control Escolar acerca de las adecuaciones de tiempos y de la norma en las actividades de trámites presenciales de los estudiantes, ya que éstas no están consideradas en la normativa.

Las instituciones deben proporcionar a los estudiantes y asesores servicios escolares según las características y circunstancias en que se desarrollan las modalidades abiertas y a distancia (Kirle, 2006). La burocracia impide la innovación de los procesos por los excesivos controles, que en su afán de garantizar responsabilidad y procedimientos prediseñados, provocan un estancamiento en los trámites que incentivan la flexibilidad y la diversificación (Kerr, 2004).

Es necesario variar los procesos administrativos y ofrecer alternativas para que los estudiantes, según su situación geográfica y su acceso a las tecnologías, puedan llevar a cabo los trámites de ingreso, permanencia y egreso. Estos procedimientos pueden ser a través de un sistema de gestión escolar que incluya servicios en línea, servicio postal, además de apoyos permanentes para orientarlos en los trámites administrativos, disponible por lo menos doce horas al día para atender las demandas y necesidades de los estudiantes.

Asimismo, se debe aprovechar la experiencia de otras instancias de la universidad en las que se ofrecen programas a distancia; esto, con el propósito de ajustar los procesos de control escolar a las características del programa y la población escolar. Una adecuada administración escolar exige que la atención a los usuarios vaya más allá de la buena disposición del personal que atiende los procesos; para ello, son necesarios manuales de procedimientos que orienten a los responsables para brindar un servicio acorde con la modalidad y las circunstancias de los estudiantes.

En este componente de evaluación de proceso es posible observar los mecanismos empleados para llevar a cabo lo planeado, sea o no afín a las características del programa y de los estudiantes. También es útil comparar los

resultados con lo planeado y determinar de qué manera los participantes juzgan la calidad del trabajo (Stufflebeam & Shinkfield, 1987).

Los principios del modelo académico revisados en la evaluación de entrada permitieron, en su momento, planear las actividades tanto de asesores como de tutores, así como las de carácter administrativo. Sin embargo, cuando se implementa y pone en marcha el modelo académico, es posible apreciar sus fortalezas y debilidades, de manera tal que al evaluar el proceso quedó de manifiesto la importancia que tiene el asesor para facilitar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, la demanda de éstos respecto a la retroalimentación y la diversificación de los medios para comunicarse.

En cuanto a la tutoría, se evidenció que la labor del tutor es importante en el aprendizaje, pero que los mecanismos para las asignaciones no son los adecuados, en virtud de que los estudiantes y profesores desconocían la función y el rol del tutor, así como la forma de asignación. De ese modo, se demuestra que los principios del programa no se pueden desarrollar satisfactoriamente, en virtud de que la normativa no es la adecuada, porque todos los procesos están pensados para la presencialidad, sin flexibilidad y con calendarios escolares rígidos.

Por otra parte, lo más relevante del último componente de evaluación, que corresponde a producto, fue lo manifestado por los administradores sobre el registro de calificaciones; el personal administrativo es quien realiza el levantamiento de calificaciones; lo hace en forma manual y retrasa su reflejo en los kardex de los estudiantes. Esto, a pesar del sistema de administración escolar en línea, por medio del cual los profesores pueden registrar las evaluaciones una vez terminado el curso. Lo anterior se confirma con las opiniones de los propios administradores, quienes hicieron hincapié en que los alumnos solicitan con frecuencia las calificaciones por teléfono, las cuales verifican con el profesor; después de informarlas al estudiante, las pasan a la administración, cuando éstas podrían revisarse en línea con sólo acceder al sistema.

Friedman (1981) señala que no sólo es necesaria la asistencia académica de los alumnos a distancia, sino también la atención administrativa, porque en muchos casos es un referente inmediato de los estudiantes para su permanencia. Se establece una relación durante la permanencia del estudiante y se crea una dependencia de éste hacia los servicios que la administración ofrece, al garantizarles la seguridad en cuanto a sus logros y permanencia en la modalidad.

El sistema de administración de la universidad incluye una serie de procedimientos que puede realizar el profesor y que permiten que los alumnos consulten sus calificaciones en las fechas planeadas; sin embargo, la administración de la NLTS supone un mejor control si se encarga directamente de estas actividades escolares, y se olvida de las características del modelo y de la modalidad en la que opera el programa. Por lo anterior, es necesario evitar las prácticas consuetudinarias y aprovechar los beneficios del sistema de administración para ofrecer un servicio rápido y oportuno a los estudiantes en este aspecto.

Asimismo, se tiene lo admitido por los administradores: el programa educativo, no obstante que está dictaminado como abierto y a distancia, establece calendarios escolares y los estudiantes deben adaptarse a los ciclos señalados por la administración.

Recientemente, la administración escolar de la universidad, cuyo programa educativo se evalúa, ha modificado sus reglamentos, en los que se determina que tratándose de programas educativos en modalidades no convencionales, se tiene la potestad de programar calendarios flexibles. Por lo tanto, sería necesario que los administradores gestionaran la apertura del programa educativo ante las autoridades, a fin de que los estudiantes puedan ingresar y egresar en calendarios especiales para la modalidad (Universidad de Guadalajara, 2010).

LOS RETOS

En las respuestas de los asesores se encontró como una fortaleza que su función es congruente con el modelo académico, ya que, en su mayoría, opinaron favorablemente sobre este punto; señalaron que el diseño de los cursos facilitaba su función. En cambio, se encontró como debilidad la necesidad que manifestaron de tener más libertad para implementar estrategias de aprendizaje y medios y recursos idóneos para el desarrollo de los cursos.

La asesoría académica es uno de los procesos más importantes en los programas abiertos y a distancia. Éstos representan el enlace directo con los estudiantes, por lo que se debe garantizar una capacitación congruente con el modelo y brindar condiciones adecuadas para el desarrollo de su función (Kirle, 2006).

Los asesores aseguraron que el número de alumnos que les asignaban era excesivo por la atención personalizada que les otorgaban y que el trabajo de las academias era importante para mejorar el programa. Al respecto, algunas investigaciones han señalado que el número adecuado de estudiantes que se le debe asignar a un asesor es de 20 para garantizar atención personalizada e identificación de dificultades en el aprendizaje y evitar, así, la deserción (Orellana, 2006).

No obstante, en el desarrollo de los cursos no sólo se requiere asignar un número óptimo de estudiantes, sino involucrar a los profesores en el diseño instruccional a través de trabajo colegiado. La revisión y adecuación de los contenidos debe ser una tarea constante para facilitar el logro de los objetivos y la pertinencia de los contenidos, lo que elevaría la calidad del programa (Jung, 2006).

Los tutores, por su parte, solicitaron capacitación para los nuevos integrantes, ya que la mayoría habían sido formados en esquemas tradicionales. También resaltaron la necesidad de contar con un sistema de información para las tutorías, así como espacios virtuales para llevarlas a cabo, aunque algunos se pronunciaron por tutorías presenciales, porque “el contacto cara a cara” era insustituible.

Es evidente que la formación de los profesores en su función de tutores garantiza la permanencia de los estudiantes y que una comunicación apropiada es la base para el desarrollo académico del programa. El tutor se vuelve una figura en la que recae la responsabilidad de facilitar el aprendizaje y, además, orientar en los aspectos administrativos concernientes a las inscripciones, reglamentos, becas y otros procedimientos (Llorente, 2006).

Uno de los errores más frecuentes de las instituciones que ofrecen programas en la modalidad abierta y a distancia es asumir que no existen diferencias con la modalidad presencial. La formación de los tutores debe enfocarse a las cualidades del programa que atenderá, así como a los medios educativos que empleará para desempeñar su función y, sobre todo, hacer hincapié en los procesos de comunicación, interacción, mediación pedagógica y tecnológica que empleará para orientar a los estudiantes (Cabeiro, 2004).

Respecto a la administración escolar, sólo 57% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que los trámites de ingreso son adecuados; del mismo modo, sólo 63% respondieron que estaban totalmente de acuerdo con la congruencia del proceso de inscripción y la modalidad a distancia. Opiniones que coinciden, en primer lugar, con los resultados encontrados en los fundamentos teórico-metodológicos con base en los cuales opera el programa, revisados en el proyecto curricular del programa, y con la opinión de los administradores, quienes manifestaron la incongruencia con los principios del modelo académico en cuanto a los trámites escolares presenciales y los calendarios rígidos.

Sólo 41% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo en que su historial académico mantiene información actualizada y alrededor de 60%, totalmente de acuerdo en que los medios para hacer llegar la documentación son adecuados y que la información sobre los aspectos administrativos que reciben es pertinente y suficiente. Lo anterior concuerda con las respuestas de las preguntas abiertas en la evaluación de proceso, en las que manifestaron desfase en el historial académico e incluso que ignoraban en dónde se consultaba. La información fue confirmada, además, por los administradores, quienes reconocieron que la captura de calificaciones no la realizan los profesores directamente, sino que es un proceso a cargo de los administrativos, lo que denota un paternalismo hacia los asesores en un afán de asegurar el cierre del proceso por ellos mismos.

Uno de los aspectos que ha estado presente a lo largo de esta investigación como una evidente deficiencia es la falta de congruencia entre el modelo académico y el de gestión administrativa para operar el programa. Los estudiantes, administradores y académicos han coincidido en la ausencia de una normativa adecuada para operar la NLTS, así como la incoherencia en los trámites administrativos, los cuales, en su mayoría, deben realizarse de manera presencial y con métodos manuales que retrasan la expedición de documentos oficiales.

Kirle (2006) señala que en los programas que se ofrecen en modalidad abierta o a distancia es conveniente adecuar los procesos administrativos para ofrecer servicios de calidad a los estudiantes acordes con sus condiciones geográficas, personales, sociales y culturales. Una adminis-

tración eficiente debe garantizar que sus servicios sean tan diversos que puedan atender a cualquier estudiante respetando sus circunstancias y necesidades; de ahí la conveniencia de implementar un modelo de gestión administrativa que tome en cuenta el modelo educativo-académico del programa, el perfil de los estudiantes, las políticas institucionales y la normativa institucional, sin que esto lo convierta en un sistema rígido, con la posibilidad de flexibilizarse y renovarse cuando las circunstancias lo requieran (Moreno et al., 2004).

Los estudiantes mencionaron como una fortaleza que sus asesores están capacitados para facilitar su aprendizaje y que eran expertos en su materia, al responder alrededor de 76% como totalmente de acuerdo. Esto coincide con lo declarado por los administradores: que la asesoría era su principal fortaleza, ya que la planta académica es, en su mayoría, de tiempo completo y sus actividades extracurriculares se encaminan a fortalecer la función de la asesoría.

Sin embargo, sólo 50% estuvieron totalmente de acuerdo en que la comunicación con su asesor es continua. Este último resultado coincide con la evaluación de proceso, en la que los estudiantes aseguraron que no recibían retroalimentación oportuna, lo que marca una deficiencia en la comunicación e interacción entre asesor y estudiante. En las modalidades abierta y a distancia, la planta docente no sólo debe conocer el contenido curricular que asesorará, sino promover competencias para facilitar el aprendizaje y utilizar de manera adecuada los medios y recursos que le ofrece la institución para establecer una comunicación e interacción continua y eficiente con los estudiantes (Gunawardena & Stock, 2004).

Los estudiantes expresaron que el servicio de tutoría no responde a sus necesidades formativas y a la modalidad a distancia. También, que la comunicación e interacción con su tutor no es constante y que no se utilizan los medios adecuados. Estos resultados concuerdan con la evaluación de proceso en las preguntas abiertas, en las que los estudiantes respondieron que desconocen quién es su tutor, la forma de asignación, así como su rol y función; por su parte, los tutores comentaron que desconocen el perfil de los estudiantes y su forma de asignación, lo cual dificulta la función de la tutoría.

Las percepciones de los estudiantes coinciden con los resultados encontrados en la evaluación de entrada; por ejemplo, con la necesidad de sistematización de la información obtenida de la actividad de la tutoría, así como la ausencia en programas de capacitación, ya que los administradores dan por hecho que todo profesor puede hacer la labor de tutoría. Otro elemento para reflexionar es que la práctica no es congruente con los principios establecidos en el proyecto curricular, en cuanto al acompañamiento integral de los estudiantes, que se evidencia con el dicho de los administradores en la evaluación de entrada, al no proporcionar casi ningún tipo de información a los estudiantes.

En relación con la capacitación en educación a distancia, es importante la formación para que los programas educativos puedan ser un éxito. Los programas de formación docente deben tomar en cuenta las necesidades de los estudiantes a distancia, así como elementos que contribuyan al apoyo de éstos (Simonson, Smaldino, Albright & Zvacek, 2006). Llorente (2006) señala como competencias tutoriales, además de las académicas, las técnicas, las organizativas, las orientadoras y las sociales.

En la evaluación de producto queda de manifiesto el resultado tanto de la planeación como de la operación del programa. En este componente es posible recoger los juicios de los resultados de acuerdo con los objetivos, y saber si fueron satisfechas las necesidades del usuario, en este caso de los estudiantes para quienes fue creado (Bausela, 2003).

ACCIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROGRAMA

Todo proceso evaluativo-investigativo trae como consecuencia una serie de cambios o ajustes que deben ser considerados para mejorar la calidad del programa educativo en estudio. En este caso, requerirá tomar decisiones para adecuarlo a las necesidades de los estudiantes y a la congruencia que debe existir en el modelo académico en cuanto al desarrollo de la asesoría, la tutoría y el control escolar.

En este sentido, la información encontrada influirá directamente en los procesos, procedimientos y políticas que deben tomarse en cuenta en las decisiones para el mejoramiento del programa en cada proceso.

Asesoría

En el proceso de asesoría es importante contar con un procedimiento que permita la sistematización de la información del perfil del estudiante en relación con su contexto. Estos datos deberán enviarse a los asesores, ya que conocer las características y especificidades de los estudiantes facilitará una atención integral y personalizada afín al modelo académico.

Otro aspecto a mejorar en la asesoría, con base en lo expresado por los estudiantes, es la frecuencia en la interacción y retroalimentación de los asesores con los estudiantes. Para ello, podría elaborarse una breve guía de procedimientos que determinen la frecuencia con que los asesores deben retroalimentar y comunicarse con los estudiantes, ya que, no obstante que el modelo académico establece que la comunicación debe ser continua, no se precisa la frecuencia con que ésta debe hacerse, ya sea veinticuatro o cuarenta y ocho horas como mínimo.

En este mismo proceso, es conveniente diversificar los medios de comunicación, petición que hicieron los estudiantes en las preguntas abiertas de los cuestionarios. Contar sólo con el correo electrónico limita las opciones de comunicación con los estudiantes ante la existencia de una amplia gama de posibilidades de comunicación a través de los medios electrónicos, las cuales pueden ser sincrónicas o asincrónicas (Cabero, 2004).

En la función de la asesoría, se recomienda otorgar más libertad a los asesores a fin de que puedan hacer mejoras a los cursos. La posibilidad de que ellos puedan incorporar a su práctica estrategias metodológicas, así como medios y recursos que optimicen el proceso educativo, permitirá enriquecer el diseño instruccional y, por ende, el proceso de aprendizaje de los estudiantes (Moreno et al., 2004).

Para concluir las recomendaciones en este proceso de asesoría, sería deseable tomar en cuenta las investigaciones realizadas sobre el ideal de número de estudiantes que puede atender un asesor en línea, según el tipo de curso y la carga de trabajo que esto implique. La planeación y distribución adecuada del tiempo que debe dedicar un asesor en línea al curso permitirá que la actividad sea llevada a cabo eficaz y eficientemente (Orellana, 2006).

Tutoría

En este proceso se encontró también que sería valioso sistematizar la información que obtienen los tutores en la interacción con los estudiantes. Los elementos a considerar para la organización de la información serían: perfiles de los estudiantes y problemas reiterativos en el desarrollo de los cursos, en los aspectos administrativos, en el control escolar o en situaciones personales de los estudiantes para analizar dichos problemas y diseñar estrategias que subsanen esos aspectos (García, 2010).

En cuanto a la labor del tutor, se recomienda diseñar un manual de organización en el que se señalen claramente las actividades que debe realizar, así como su frecuencia, ya que en el grupo focal los administradores expresaron que no se cuenta con un documento oficial que describa sus funciones. Se recomienda, también, que se amplíe el rango de información que debe proporcionar el tutor a los estudiantes o en la que debe apoyar; en la actualidad, no refiere información de ningún tipo y, de acuerdo con los resultados, su actuación es para proporcionar apoyo moral y motivación nada más.

La administración se encuentra saturada de llamadas de los estudiantes que solicitan información sobre aspectos administrativos en su mayoría y, en cambio, los tutores expresan su temor por la información que proporcionan, ya que puede ser errónea para los estudiantes. De ahí la recomendación de establecer con claridad las reglas de actuación de los tutores para cumplir con dos cometidos: uno, desahogar a la administración en la atención de estudiantes y dos, otorgarles atención personalizada, oportuna y pertinente.

Al igual que en el caso de los asesores, se recomienda diversificar los medios de comunicación con el objeto de que los estudiantes cuenten con varias opciones para ser atendidos en sus necesidades. Uno de los aspectos que apoyaría en esta recomendación y que fue solicitado por los propios tutores es que se implementen sitios virtuales para las tutorías e incluso físicos para los estudiantes locales. En la actualidad, existen plataformas de software libre que podrían ser de utilidad en esta propuesta. También ayudaría utilizar otros medios como redes sociales o mensajeros instantáneos.

Otra recomendación se refiere a la asignación de tutores. No obstante que el procedimiento establecido señala que el académico que entrevista al aspirante, una vez que es aceptado, se convierte en el tutor que lo acompañará durante toda su estancia en el programa educativo, en la realidad esto no sucede. La investigación arrojó que no existe un sistema que permita conocer tutores y estudiantes en comunicación, así como un monitoreo permanente para asignar nuevos tutores en caso de que alguno fallara. En consecuencia, es deseable implementar algún sistema que facilite tener una información clara y real al respecto, así como un monitoreo continuo para que los estudiantes siempre cuenten con el acompañamiento del tutor.

Control escolar

En este proceso también se tienen recomendaciones. Los informantes insistieron en la incongruencia de la modalidad con los trámites presenciales de primer ingreso. Por ello, se recomienda que en el portal de la NLTS se abra un espacio que contenga los trámites para ingresar, desde la solicitud hasta la entrevista para el ingreso, las cuales se pueden realizar a través de los medios de videoconferencia existentes en internet. En la universidad a la que pertenece el programa educativo existen otros programas en línea que tienen implementado estos procesos de manera automatizada, de tal forma que pueden solicitar apoyo al respecto.

Otra recomendación es disponer en el portal de la NLTS de un espacio con la información integral que sirva de soporte a los estudiantes a lo largo de su carrera. Mantener actualizado un espacio con la información necesaria desahogará a la administración de las preguntas que reiteradamente formulan los estudiantes acerca de trámites o información sobre sus estudios. En la propia universidad existen módulos de desarrollo de software libre que contienen información para los estudiantes de otros programas, por lo que la administración podría gestionar ayuda en ese sentido y, de implementarse, se reflejaría en apoyos sólidos para los estudiantes.

Quedó de manifiesto en este estudio que no existe flexibilidad y apertura en el programa, no obstante que estas dos características constituyen premisas fundamentales del modelo académico del programa. Por ello, sería

recomendable que la administración realizara gestiones para tramitar calendarios especiales y acuerdos con las necesidades del perfil de los aspirantes que se tienen considerados como posibles estudiantes. No obstante que la normativa de la universidad no se encuentra actualizada en su totalidad en los programas abiertos y a distancia, sí prevé la posibilidad de que éstos puedan registrarse en calendarios y ritmos afines a sus necesidades.

Asimismo, sería recomendable que se gestionara ante las instancias correspondientes la adecuación de la normativa vigente del centro universitario en el que se desarrolla el programa educativo en los aspectos de control escolar. Las adecuaciones deberán incluir políticas y procedimientos que apoyen los procesos de los programas educativos en modalidad abierta y a distancia.

En ese orden de ideas, sería deseable la gestión ante las autoridades correspondientes para la elaboración de manuales de organización y procedimientos en las instancias de control escolar del centro universitario en el que se encuentra el programa educativo. Estos manuales de procedimientos deberán integrar los procesos inherentes a los programas educativos abiertos y a distancia con sus particularidades.

Un problema sentido por los estudiantes fue que su historial académico no se encontraba actualizado, situación que se corroboró al conocer el procedimiento de registro de calificaciones que era llevado por la administración. La recomendación en este aspecto es que se acate el procedimiento establecido por la normativa universitaria, que dispone que cada asesor realice personalmente y en el momento establecido por los calendarios el levantamiento de calificaciones. Esto tendría los siguientes efectos positivos: la administración evitaría ejecutar trabajo que no le corresponde; la administración tampoco haría dobles registros; los profesores se responsabilizarían del proceso con las consecuencias correspondientes; y los estudiantes tendrían su historial académico actualizado y podrían consultarlo en el momento en que lo requirieran.

Las recomendaciones de este apartado son enunciativas, mas no limitativas; es decir, no han sido agotadas, ya que pudiera existir algún otro tipo de procedimientos que no se mencionan en el presente estudio y que pudieran incidir en la mejora del programa.

UNA NOTA EXPLICATIVA

Los programas educativos se componen de diversos procesos que hacen posible su buen funcionamiento, por lo que una limitación de este estudio sería el número de procesos evaluados. La evaluación que se llevó a cabo, aunque incluyó todos los componentes de evaluación del modelo utilizado, es decir, contexto, entrada, proceso y producto, sólo abarcó los aspectos de asesoría, tutoría y control escolar y no profundizó en los demás elementos académicos, como trayectorias escolares, diseño de cursos o modelo académico, que pueden ser evaluados en un programa educativo.

Otra limitante se refiere a los instrumentos utilizados con los estudiantes y los académicos. Asesores, tutores y estudiantes respondieron las preguntas mediante cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas; hubiese sido deseable aplicar otro tipo de instrumento para estos informantes que permitiera tener un acercamiento físico o sincrónico y profundizar en algunos aspectos. Sin embargo, por ser estudiantes y asesores a distancia se dificultaba su traslado y concentración en un espacio para la aplicación de instrumentos.

Para una adecuada entrevista mediante un grupo focal, según Corbetta (2003), un número representativo e ideal para esta técnica es entre ocho y diez personas, porque se obtienen varios puntos de vista y pueden conocerse diversas percepciones. En este sentido, una limitante en la aplicación de este instrumento fue que el número total de administradores y administrativos es de cinco y no es considerado el ideal, aun cuando sí pudieron cubrirse diferentes puntos de vista.

Stufflebeam y Shinkfield (1987) proponen que las investigaciones evaluativas que utilizan el modelo CIPP deben involucrar a los informantes, es decir, que los participantes del estudio sean parte del proceso de evaluación. Esto puede considerarse otra limitante, porque tanto a los estudiantes como a los académicos sólo se les aplicaron instrumentos. La participación central fue únicamente de los administrativos y administradores, quienes, al conocer el proyecto, mostraron una actitud positiva, proactiva y colaborativa.

Respecto a la literatura sobre evaluaciones, la mayoría de los autores hablan de evaluaciones de programas presenciales. No obstante que se tiene literatura sobre programas educativos a distancia, no se encontraron suficientes investigaciones que los aborden ni tampoco referentes en ese sentido.

CONCLUSIONES

El programa de NLTS se ha construido a base de esfuerzos y de logros conjuntos entre la administración y los profesores. Desde sus inicios, se planteó como un programa educativo que ofrecería estudios de nivelación a profesionales técnicos de cualquier lugar del país; se ha encontrado en transición desde entonces y continúa realizando esfuerzos por ofrecer a los técnicos la profesionalización aprovechando las TIC.

Es de resaltar las fortalezas encontradas en el programa: la administración posee un sistema establecido para proporcionar tanto a estudiantes como a académicos del programa la información correspondiente a las actividades que cada uno debe realizar en su ámbito de competencia. Además, existe una excelente organización para llevar a cabo esta actividad, desde el curso propedéutico que se les imparte a los estudiantes hasta las reuniones de academia de los docentes.

Igualmente importante es que cuenta con una planta docente sólida, formada en áreas que fortalecen el programa educativo; entre sus tareas están la revisión del currículo, la innovación en aspectos académicos, la investigación y la difusión del conocimiento con periodicidad. Es un grupo de trabajo que se ha destacado tanto en los foros académicos mediante ponencias como en la producción de libros y artículos en el área de educación. La planta académica, en su mayoría, está dedicada de tiempo completo al programa, lo que genera investigaciones de los procesos académicos que les permiten sistematizarlos y mejorarlos de manera fundamentada.

Esta sistematización de la práctica ha sido en gran medida un apoyo para este estudio; gracias a la producción académica existente, se conoció a fondo cada uno de los procesos, la transición en las diferentes fases del programa y la manera en que han sorteado los problemas. Así, esta obra podrá ser de utilidad para que los propios actores observen el programa y entiendan sus inconvenientes desde otra perspectiva.

En términos generales y a modo de resumen, se incluyen algunas sugerencias que podrán coadyuvar a la mejora del programa:

- Diversificar los medios de comunicación entre los asesores y estudiantes a fin de que exista una retroalimentación oportuna. Procurar

utilizar los medios existentes, como redes sociales y mensajeros gratuitos.

- Capacitar la planta académica en los procesos administrativos para que se hagan cargo de las actividades que les corresponden, como el levantamiento de calificaciones. De esa manera, se evitará el rezago en los historiales de los estudiantes.
- Fortalecer la tutoría de acuerdo con las premisas del modelo educativo, y fomentar la capacitación de los académicos en el área mediante un verdadero acompañamiento que conduzca a la formación integral de los estudiantes. Implementar un sistema de tutorías que permita organizar y analizar la información. Utilizarla para mejorar los procesos y conocer la problemática desde la visión de los estudiantes, que redundaría en un desahogo de las demandas de los estudiantes en la administración.
- Socializar la información del estudiante sobre su contexto desde los tutores hacia los asesores y el personal de control escolar para brindarles los servicios que, con base en sus necesidades, requieran.
- Abrir espacios virtuales y presenciales para la tutoría. Los primeros, mediante software libre existente, y aprovechar la experiencia y los desarrollos en otros programas a distancia de la universidad.
- Establecer mecanismos para la realización de trámites escolares en línea, que respeten las particularidades y características de los estudiantes, así como los principios del programa de flexibilidad y apertura. Implementar un portal con la información necesaria para los estudiantes durante su permanencia en el programa educativo.
- Gestionar la adecuación de la normativa con políticas y procedimientos para la educación abierta y a distancia, así como proponer la elaboración de manuales de organización en las instancias de control escolar que integren los procedimientos de éstas en programas educativos a distancia y los calendarios flexibles para la modalidad.

Para los actores del programa educativo, conocer los resultados de la evaluación les ayudará a mejorar los procesos y ofrecer un mejor servicio a los aspirantes, estudiantes y académicos. Hoy día, en México existen graves problemas de rezago en educación superior, y la gran apuesta es combatirla con la educación

a distancia para aumentar la cobertura. En este contexto, las mejoras en el programa educativo lo podrán transformar en un programa de calidad y competitivo que pueda apoyar las necesidades del país.

Glosario

Administración escolar

Procesos de ingreso, egreso y titulación que realizan los alumnos durante su formación.

Capacitación

Cursos recibidos por los asesores y tutores para el mejor desempeño de sus funciones.

Comunicación e interacción

Proceso mediante el cual se intercambian ideas relacionadas sobre algún tema en específico entre estudiantes y profesores por diferentes medios para facilitar el aprendizaje a través de las actividades de asesoría y tutoría.

Crédito

Es una unidad de medida del trabajo académico que requiere el estudiante para lograr competencias profesionales de nivel superior. Se basa en diferentes parámetros, como carga horaria de clase, horas prácticas, trabajo independiente o resultados de aprendizaje (Beneitone et al., 2007).

Desarrollo de los cursos

Acciones efectuadas por las autoridades y los asesores para facilitar las actividades de los cursos que favorecen el aprendizaje de los estudiantes.

Educación a distancia

Para Visser, Visser, Simonson y Amirault (2005), la educación a distancia es un conjunto de procedimientos concebido con la finalidad de proporcionar recursos para apoyar a sujetos que participan en un acto de aprendizaje y que se encuentran en libertad de elegir momento y lugar para realizarlo.

Evaluación

Procesos para efectuar las valoraciones sobre el desempeño de los estudiantes; referida esencialmente al aprendizaje.

Función del tutor y del asesor

Actividades que llevan a cabo tutores y asesores y que están determinadas en la normativa existente para tal efecto.

Modelo académico

Moreno et al. (2004) definen el modelo académico como "... la institucionalización de los procesos y conceptos del modelo educativo..." (p. 38). Es la traducción de los principios teóricos a modelos de operación que permiten la implementación de la oferta educativa y consideran los elementos que en ella intervienen: currículo, docencia, evaluación, administración y soporte tecnológico.

Modelo administrativo

Para Vizcaíno y Orozco (2008), es un sistema que permite que los procesos fluyan de una forma sencilla y oportuna para cada uno de los usuarios y que se complementen unos a otros de manera que proporcionen seguridad y certeza tanto a los usuarios como a los administradores del programa.

Modelo de gestión

Conjunto de procedimientos y acciones basados en una organización académica adecuada que hace posible el cumplimiento de los propósitos educativos,

sin importar las condiciones de tiempo y espacio de los participantes (Moreno et al., 2004).

Obtención de la información

Forma en que se recopila la información, la manera en que fluye hacia los usuarios, como estudiantes, asesores y tutores, para facilitar sus actividades.

Rol del tutor y el asesor

Actividades que ejecutan durante su función y que se relacionan con los principios del modelo; son adaptables dependiendo de las necesidades académicas de los alumnos.

Sistema de créditos

Es una forma sistemática de describir un programa de enseñanza, que asigna créditos a sus componentes (Beneitone et al., 2007).

Sistema modular

El sistema modular aplicado en la NLTS se desarrolló desde el proyecto curricular del programa. Pretende abordar cada objeto de estudio, de los 12 propuestos por el plan de estudios, como un momento de aprendizaje independiente de los demás, es decir, que no se cursa simultáneamente con otros. Fue diseñado con la intención de que el estudiante invierta todo su tiempo y dedicación en un solo asunto, y concentre sus energías en su aprendizaje en profundidad. Así, cuando concluya el estudio de cada asunto, pueda ser evaluado y cierre el proceso para iniciar uno nuevo.

La secuencia de los módulos conlleva una seriación. Cada serie requiere la comprensión completa del tema anterior para emprender uno nuevo, de tal suerte que sirva de plataforma teórica, epistemológica y metodológica a los siguientes temas (C. Ávila, comunicación personal, 19 de febrero de 2010).

Trámites de control escolar

Procesos que específicamente se refieren a la inscripción de materias y al registro de calificaciones.

Referencias bibliográficas

- Aguinaga, C., Barragán, A., Orozco, M., Vizcaíno, A., Chávez, M. & Camarena, M. (2003). *Proyecto curricular a la Nivelación de la Licenciatura en Trabajo Social*. México: Universidad de Guadalajara.
- Antunes, S. (1993). *Hacia una gestión autónoma del centro escolar*. Barcelona, España: Horsori.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000a). *La educación superior en el siglo XXI*. México: Biblioteca de la Educación Superior.
- (2000b). *Programas institucionales de tutoría*. México: Biblioteca de la Educación Superior.
- Ávila, C. (2007). *De la presencialidad a la virtualidad en la enseñanza del trabajo social. El caso de la Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara*. Manuscrito presentado para su publicación. Universidad de Guadalajara, México.
- (2009). *Datos generales de la planta académica de la Nivelación de la Licenciatura de Trabajo Social*. Manuscrito no publicado. Universidad de Guadalajara.
- Badia, A. & Monimó, J. M. (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. En E. Barberá (Coord.). Barcelona, España: Horsori.
- Barragán, A., Belmonte, A., Cuevas, V. & Camarena, M. (2000). Impacto y

- trascendencia del programa de nivelación a la Licenciatura en Trabajo Social en la modalidad abierta y a distancia. *Apertura*, segunda época, 53-56. Recuperado de http://mail.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1347/1/Impaco_y_trascendencia_del_programa_de_nivelacion_a_la_Lic_en_Trabajo_Social.pdf
- Bates, T. (2001). *Como gestionar el cambio tecnológico, estrategias para los responsables de centros universitarios*. Madrid, España: Gedisa.
- Bausela, E. (2003). Metodología de la investigación evaluativa: el modelo CIPP. *Revista Complutense de Educación*, 14(2), 361-376. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=77100509>
- Beneitone, P., Esqueniti, C., González, J., Maletá, M., Siufi, G. & Wageenaar, R. (2007). *Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina* (informe final Proyecto Tuning). Recuperado de http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_category&catid=22&order=dmdate_published&ascdesc=DESC
- Beracoechea, A. (2010, febrero). *Base de datos de académicos y estudiantes de la NLTS*. Manuscrito no publicado, Universidad de Guadalajara, México.
- Botero, C. (2009, abril). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2(49). Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/2811Botero.pdf>
- Briceño, M. (2006, septiembre-diciembre). La asesoría en entornos tecnológicos Educativos. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 16(47). Recuperado de http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/705/Resumenes/70504707_Resumen_1.pdf
- Cabero, J. (2004). Las TICs como elementos para la flexibilización de los espacios educativos: Retos y preocupaciones. *Comunicación y Pedagogía*, 194, 13-94.
- Cabra, F. (2005). La calidad de la evaluación de los estudiantes: un análisis desde estándares profesionales. *Revista Electrónica de Desarrollo de Competencias*, 1(5), 148-174. Recuperada de <http://dta.utralca.cl/ojs/index.php/fcompetencias/article/viewFile/72/68>
- Casanova, M. (1999). *Evaluación: concepto, tipología y objetivos en Ma-*

- nual de evaluación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid, España: McGrawHill.
- Chávez, J. & Martínez, S. (2006). Evaluación educativa en las modalidades a distancia. *Apertura*, 4(6), 44-55.
- Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (2009). *Programa de nivelación a licenciatura en Trabajo Social*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Colmenares, A. M. & Castillo, N. (2009). Aproximación a un modelo metodológico para el análisis de las interacciones discursivas en línea. *Apertura*, segunda época, 9(11), 48-65.
- Díaz, J. (2006, diciembre). Las emociones y la enseñanza virtual de personas adultas. En J. García (Coord.). Estudios de los comportamientos emocionales en red [Monografía]. *Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 7(2), 63-73. Recuperado de http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_juan_manuel_diaz_torres.pdf
- Fitzpatrick, J., Sanders, J. & Worthen (2004). *Program evaluation: Alternative approaches and practical guidelines* [Evaluación del programa: enfoques alternativos y directrices prácticas] (3a. ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Friedman, Z. (1981). Origins and structures. En A. Kaye & G. Rumble (Eds.). *Distance teaching for higher and adult education* [Enseñanza a distancia para la educación superior y de adultos]. Londres: The Open University.
- García, A. (2002). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica* (2a. ed.). Barcelona, España: Ariel Educación.
- García Aretio, L. (1999, junio). Historia de la educación a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1(2). Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol2-1/historia.pdf>
- (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona, España: Ariel.
- (2002). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica* (2a. ed.). Barcelona, España: Ariel Educación.

- García, J. (2010). *Gestión de la información y el conocimiento: Observatorio para la Educación en Ambientes Virtuales*. México: Universidad de Guadalajara.
- Garrison, D. & Anderson, T. (2005). *El e-learning en el siglo XXI*. Madrid, España: Octaedro.
- Gellman-Danley, B. & Fetzner, M. J. (1998). Asking the really tough questions: Policy issues for distance learning [Cuestionando preguntas difíciles: temas de política en educación a distancia]. *Online Journal of Distance Learning Administration* 1(1), State University of West Georgia, Distance Education.
- Gunawardena, C. & Stock, M. (2004). Distance Education [Educación a distancia]. En D. H. Jonassen (Ed.). *Handbook of research on educational communications and technology* (pp. 355-395). New Jersey, USA: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a. ed.). Distrito Federal, México: McGraw Hill.
- Holmberg, B. (2003). A Theory of distance education based on empathy. En M. Michel & W. Anderson (Ed.). *Handbook of distance education* [Manual de educación a distancia] (pp. 79-87). New Jersey, NJ: Laurence Erlbaum Associates.
- Iniciarte, A., Marcano, N. & Reyes, M. (2009, abril-junio). Gestión académico administrativa en educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 34(11). Recuperado el 16 de junio de 2011 de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-9842006000200005&script=sci_arttext
- Jorquera, M. (2006). *La evaluación de programas en Utemvirtual*. Recuperado el 5 de julio de 2008 de <http://www.utemvirtual.cl/nodoeducativo/wp-content/uploads/2006/09/loreto.pdf>
- Jung, I. (2006). Cost-effectiveness of online education [Costo-beneficio de la educación en línea]. En M. Michel & W. Anderson (Eds.). *Handbook of distance education* [Manual de educación a distancia] (pp. 717-726). New Jersey, NJ: Laurence Erlbaum Associates.
- Kaye, A. (1981). Origins and structures [Orígenes y estructuras]. En A. Kaye & G. Rumble (Eds.). *Distance teaching for higher and adult education*. Londres, Inglaterra: The Open University.

- Kerr, S. (2004). Toward a sociology of educational technology [Hacia una sociología de la tecnología educativa]. En D. H. Jonassen (Ed.). *Handbook of research on educational communications and technology* (pp. 113-142). New Jersey, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Kirle, A. (2006). Accreditation: Quality control in higher distance education [Acreditación: control de calidad en educación superior a distancia]. En M. Michel & W. Anderson (Eds.). *Handbook of distance education* (pp. 425-434). New Jersey, NJ: Laurence Erlbaum Associates.
- Llorente, M. (2006, enero). El tutor en e-learning: Aspectos a tener en cuenta. *Eduotec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 20. Recuperado el 10 de septiembre de 2011 de: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>
- Martínez, R. & Góndora, N. (2000). *Evaluación de la gestión universitaria. (Informe preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria)*. Recuperado de <http://www.coneau.gob.ar/archivos/1326.pdf>
- Miklos, T. & Arrollo, M. (Coords.). (2008). *El futuro de la educación a distancia y del e-learning en América Latina: una visión prospectiva*. México: Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico.
- Moore, M. & Kearsley, G. (2005). *Distance education: A systems view* [La educación a distancia: una perspectiva sistémica] (2a. ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Moreno, M. (2004). *Nuevos rumbos para la educación: cuando las brechas se vuelven caminos*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- (2005). A history of distance education in Mexico [Una historia de educación a distancia en México]. *The Quarterly Review of Distance Education*, 6(3). Recuperado de <http://148.202.167.252/rector/sites/default/files/Quarterly%20Review%20of%20Distance%20Education,%20journal.pdf>
- Moreno, M., Chan, M., Pérez, M., Ortiz, M., Flores, M., Hernández, V. & Cordoba, H. (2004). *Propuesta para la creación del sistema virtual de la Universidad de Guadalajara*. México: Universidad de Guadalajara.

- Muñoz, J. & Ríos, P. (2004), Indicadores de calidad para evaluar al personal de administración y servicios de la Universidad de A Coruña. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 473-495. Recuperado de 2011 de <http://revistas.um.es/rie/article/view/98681/94351>
- Olea, E. & Garduño, C. (2011). Función tutorial del profesor en programas de educación superior a distancia: una propuesta de modelo. *Aper-tura*, 3, 34-47.
- Orellana, A. (2006). Class size and interaction in online courses [Tamaño de la clase y la interacción en los cursos en línea]. *The Quarterly Review of Distance Education*, 7(3), 229-248.
- Orozco, M. (2004). El programa académico de Nivelación a la Licenciatura en Trabajo Social, modalidad abierta y a distancia. En S. Pérez (Coord.). *Historias de innovación educativa: un documento conmemorativo*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Osborn, P. (2006). *A case study of organizational change in graduate theological education: The processes of implementing an on-line distance education program* [Un estudio de caso de cambio organizacional en la educación teológica de posgrado: los procesos de implementación de un programa de educación a distancia en línea]. Disertación doctoral, Michigan State University, abstract. Recuperado de la base de datos ProQuest document (ID: 1158520911).
- Palladino, E. & Palladino, L. (1998). *Administración organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.
- Pérez, M. (2005). *El ambiente emocional de aprendizaje en educación abierta y a distancia*. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:19763>
- Peters, O. (2002). *La educación a distancia en transición, nuevas tendencias y retos*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Rama, C. (2008). *La diversidad de la construcción de los marcos normativos de la educación a distancia en América Latina (Mercosur)*. Recuperado de <http://www.claudiorama.name/archivos/publicaciones/517734fb44cdeb109bca27592a228d9f.pdf>

- (2011). *Paradigmas emergentes, competencias profesionales y nuevos modelos universitarios en América Latina*. Puebla, México: El Errante Editor.
- Rodríguez, J. & Miguel, V. (2005). Uso del modelo CIPP para evaluar la implementación y los resultados de un programa de capacitación en línea. *Revista Comportamiento*, 7(1), 71-92. Recuperado de [http://www.comportamiento .dsm.usb.ve/revista/vol_7_1/art_%205.pdf](http://www.comportamiento.dsm.usb.ve/revista/vol_7_1/art_%205.pdf)
- Ruiz, C. (2007). *Validez: Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Recuperado de <http://www.carlosruizbolivar.com/documentos.asp?offset=20>
- Ruiz, G. (2007). *Educación. Portal educativo del Estado Argentino: gestión institucional*. Recuperado de <http://www.educ.ar/educar/site/educar/Gesti%F3n%20institucional%20%20conceptos%20introductorios.html?uri=urn:kbee:90191430-5192-11dc-a181-00163e000024&page-uri=urn:kbee:ff9221c0-13a9-11dc-b8c4-0013d43e5fae>
- Sarramona, J. (2001). *Evaluación de programas de educación a distancia*. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. Recuperado de [http://www.utpl .edu.ec/ried/index.php?option=com_content&task=view&id=38](http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com_content&task=view&id=38)
- Scriven, M. (2003). Michael Scriven on the differences between evaluation and social science research: The evaluation exchange [Michael Scriven en las diferencias entre evaluación social y la investigación científica]. *A Periodical on Emergent Strategies in Evaluation*, 6(2). Recuperado de <http://www.hfrp.org/var/hfrp/storage/original/application/f1be9c61c5a4011b6637bb5d1a3190ed.pdf>
- (2007). *Key evaluation checklist: Intended for use in designing and evaluating programs, plans, and policies; writing evaluation reports on them; assessing their evaluability; and evaluating evaluations of them* [Lista de verificación de la evaluación: para uso en programas de diseño y evaluación, planes y políticas, redacción de informes de evaluación, la evaluación de su evaluabilidad y la evaluación de la metaevaluación]. Recuperado de http://www.wmich.edu/evalctr/checklists/kec_feb07.pdf

- Secretaría de Estado de Gobernación (2001, septiembre 6). Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal. *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5208001&fecha=06/09/2011
- Secretaría de Educación Pública (2009, enero) *Normas de control escolar de planteles que integran el sistema nacional de bachillerato*. Documento de trabajo. Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/216/1/images/normascontrolescolardoctrabajo\(1\).pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/216/1/images/normascontrolescolardoctrabajo(1).pdf)
- Simonson, M. & Bauck, T. (2006). Distance Education Policy Issues: Statewide Perspectives [Temas sobre políticas en educación a distancia: perspectivas en todo el estado]. En M. Michel & W. Anderson (Eds.). *Handbook of distance education* [Manual de educación a distancia] (pp. 417-424). New Jersey, NJ: Laurence Erlbaum Associates.
- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M. & Zvacek, S. (2006). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education* (3a. ed.) [Aprendiendo y enseñando a distancia: fundamentos de educación a distancia]. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Stake, R. (2006). *Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares*. Barcelona, España: Editorial Grao.
- Stufflebeam, D. & Mckee, H. (2003). *The CIPP model for evaluation*. [El modelo CIPP de evaluación]. Recuperado de <http://www.wmich.edu/evalctr/pubs/CIPP-ModelOregon10-03.pdf>
- Stufflebeam, D. & Shinkfield, A. (1987). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. Barcelona, España: Paidós.
- Tyler, R. (2003). *Principios básicos del currículo*. Buenos Aires, Argentina: Troquel.
- Universidad de Guadalajara (2003). *Proyecto curricular de la nivelación de la licenciatura en Trabajo Social*. México: autor.
- (2006). *Estatuto general*. México: autor.
- (2007, septiembre). *Documento de trabajo de academias*. México: autor.

- (2010, julio). *Dictamen 1/2010/215 en el que se aprueban calendarios escolares a centros universitarios y sistemas de la Universidad de Guadalajara*. México: autor.
- (s.f. a). *Oferta académica del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades*. Recuperado de <http://www.cucsh.udg.mx/ofertAcad/index.php>
- (s.f. b). *Modelo académico de la NLST, proceso de enseñanza-aprendizaje*. México: autor.
- (s.f. c). *Coordinación de control escolar del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades*. Recuperado de <http://www.cucsh.udg.mx/cEscolar/index.php?cEscolar=objetivos>
- Visser, L. (2002). *Desarrollo de la motivación en apoyo a la educación a distancia* (B.W. Quinn, Trad.). México: Universidad de Guadalajara. [Trabajo original publicado en 1998.]
- Visser, L., Visser, Y., Simonson, M. & Amirault, R. (2005). *Trends and issues in distance education: International perspectives* [Tendencias y problemas en la educación a distancia: perspectivas internacionales]. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Vizcaíno, A. (2007, mayo). *La asesoría académica y el rol docente en la educación a distancia*. Ponencia presentada en Nova Educa 2007. Recuperado de http://www.schoolofed.nova.edu/novaeduca/PO-NENCIAS/pdf2007/Antonio_de_Jesus_Vizcaino.pdf
- Vizcaíno, A. & Orozco, M. (Coords.) (2008). *Trayectoria y experiencias en la educación a distancia*. México: Universidad de Guadalajara.
- Zamboni, L. & Gorgone, H. (2008, junio). *Propuestas innovadoras en la gestión académica*. Ponencia presentada en el III Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur. Recuperado de http://rapes.unsl.edu.ar/Congresos_realizados/Congresos/III%20Encuentro/Completos/ZAMBONI.pdf

Apéndices

APÉNDICE A
GUIÓN DE DISCUSIÓN PARA ADMINISTRATIVOS Y DIRECTIVOS

Objetivos

1. Conocer si los administradores obtienen información respecto al lugar de residencia de los estudiantes, sus características personales, y si esta información es utilizada en la implementación del programa.
 2. Conocer su percepción sobre la operación de la tutoría y el control escolar en relación con el modelo de la NLTS.
 3. Conocer su percepción sobre fortalezas y debilidades de los procesos del modelo de gestión de control escolar, asesoría y tutoría.
 4. Conocer su percepción sobre la flexibilidad del proceso de control escolar.
-
1. ¿De qué manera llevan a cabo la indagación del contexto de los alumnos sobre sus especificidades como sexo, idioma, dialecto, otros?
 2. ¿Cómo es tomada en cuenta la información del contexto de los alumnos para su desarrollo en cuanto a los aspectos de asesoría?
 3. ¿De qué manera es tomada en cuenta la información del contexto de los estudiantes en el desarrollo de su carrera en cuanto a los aspectos de tutoría?
 4. ¿Cómo las costumbres o algunas ideologías del contexto de los alumnos influyen en los procesos del modelo de gestión de asesoría y tutoría?
 5. ¿Cuál es el mecanismo mediante el cual se les da a conocer a los asesores y tutores sus funciones?
 6. ¿Cuál es la estrategia para que los asesores y tutores conozcan los recursos y herramientas que deben utilizar para el desarrollo de su labor?
 7. ¿Cuál es la estrategia para que los asesores y tutores conozcan los principios académicos del programa?
 8. ¿Cuáles son los criterios de asignación de estudiantes a los tutores?
 9. ¿De qué manera se les da a conocer a los asesores el curso y sus características?

10. Describa la forma en que les da a conocer a los estudiantes los aspectos administrativos y académicos de la carrera? (la modalidad, los procesos de inscripción, registro de materias y la evaluación de los cursos).
11. ¿Cómo se les informa a los estudiantes las funciones del asesor y el tutor?
12. ¿Qué situaciones específicas sobre el control escolar deben ser atendidos y quisieran profundizar?
13. ¿Cuáles son las principales fortalezas que tiene el proceso del control escolar?
14. ¿Qué aspectos consideran que pueden ayudar a mejorar el proceso de control escolar?
15. ¿Qué elementos de la asesoría consideran importantes para su buen desarrollo?
16. ¿Cuáles son las principales debilidades que consideran que tiene el proceso de asesoría?
17. ¿Cuáles consideran que son las principales fortalezas de la asesoría y su congruencia con los principios del programa?
18. ¿Qué elementos consideran que pueden apoyar a mejorar el proceso de asesoría en relación con las debilidades mencionadas?
19. ¿Describa los aspectos que considera importantes para profundizar sobre la tutoría?
20. ¿Cuáles son las principales fortalezas de la tutoría para el buen desarrollo del programa?
21. ¿Qué debilidades consideran que son las principales del proceso de tutoría en relación con la congruencia de los principios del programa?
22. ¿Qué consideran que puede ayudar a mejorar la tutoría para que sea congruente con el modelo académico?
23. ¿Describa los trámites de ingreso, egreso y titulación en relación con la flexibilidad del modelo educativo?

24. ¿Describe de qué forma el registro de calificaciones y la emisión de historial académico (kardex) se relacionan con los principios de flexibilidad del modelo educativo?
25. ¿Qué recursos o herramientas utilizan para llevar a cabo el registro de alumnos?
26. ¿Qué medios utilizan para hacer llegar la información a los estudiantes?
27. ¿Cómo se opera la flexibilidad como principio del programa educativo en los procesos de control escolar?

APÉNDICE B
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Procesos Operación	Descripción	Actores	Temporalidad	Notas
<p>Asesoría</p> <p>Fuente: modelo académico de la NLTS</p>	<p>La asesoría consiste en la orientación disciplinar, teórica y metodológica que realiza el profesor en apoyo al estudiante durante su proceso de aprendizaje, guiándole en la selección de métodos de estudios, de lecturas complementarias, de teorías que fundamentarán las construcciones del trabajo solicitado en el manejo de estrategias didácticas, así como la organización de su tiempo dedicado al estudio (M.A. 2009)</p> <p>El asesor es el profesor que acompaña, supervisa, retroalimenta y facilita el proceso formativo del alumno. Atiende las necesidades y consultas de los alumnos. Los orienta en el estudio y organización de actividades de apoyo para el aprendizaje.</p> <p>Se realiza en la plataforma Moodle mediante cursos diseñados para llevarse a cabo en línea a través de módulos que hacen un total de 12 en tres áreas de formación.</p> <p>La intención del modelo modular es ampliar las posibilidades de acceso a la educación universitaria y de flexibilizar el diseño curricular para responder a los requerimientos sociales.</p> <p>En la asesoría no se aplican criterios basados en horas-clase-semana- semestre o en tiempos de relación maestro-alumno, pues estas situaciones de aprendizaje son la base de un sistema escolarizado y en ellos se basa la medición de créditos.</p>	<p>Asesores</p> <p>Estudiantes</p> <p>Coordinador de carrera</p>	<p>Continua semestral, colectiva o individualmente, sincrónica o asincrónica, presencial o a distancia</p>	

<p>Tutoría Fuente: modelo académico de la NLTS</p>	<p>La tutoría es el acompañamiento que realiza el tutor con cada alumno durante su proceso de formación hasta la titulación, para evitar el rezago y la deserción.</p> <p>Características: Las tutorías se asignan al 100% de los asesores.</p> <p>Se informa sistemáticamente a los alumnos los datos de su tutor y al tutor los datos de su tutorado.</p> <p>La sistematización de los informes de tutores les permite acreditar su función.</p> <p>Existe una base de datos exclusiva para el control de tutorías.</p> <p>Los tutores presentan informes al final de cada ciclo.</p> <p>En el curso propedéutico se destaca la figura del tutor y sus funciones.</p>	<p>Tutores Estudiantes</p>	<p>Continúa durante el todo el proceso de formación</p>	
--	---	--------------------------------	---	--

... continuación

Procesos Operación	Descripción	Actores	Temporalidad	Notas
<p>Control escolar</p> <p>Fuente: proyecto curricular por competencias de la NLTS</p>	<p>Proceso administrativo que incluye los servicios de ingreso, reingreso, promoción, revalidación, separación, egreso y titulación.</p> <p>Se lleva a cabo en tres etapas:</p> <p>Primera etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de aspiración Registro de solicitud Expedición de cédula de aspirante <p>Segunda etapa</p> <p>Entrega de documentación completa</p> <p>Tercera etapa</p> <p>Entrevista personal con el cuerpo de asesores</p> <p>Curso propedéutico de inducción</p> <p>Absolutamente todos los trámites de ingreso se llevan a cabo de manera presencial.</p> <p>Características del modelo:</p> <p>Flexible, porque es un sistema abierto, permeable a las características sociales del estado y del país.</p> <p>Flexible, porque la organización de sus elementos es más libre para ayudar a elevar el rendimiento de estudiantes y maestros.</p>	<p>Estudiantes</p> <p>Coordinación de Control Escolar</p> <p>Asesores</p> <p>Coordinador de carrera</p>	<p>Al finalizar cada módulo durante y al final de la trayectoria escolar</p>	

APÉNDICE C

CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT PARA ESTUDIANTES

Objetivos

1. Conocer su percepción en relación con la operación de la tutoría y el control escolar.
2. Identificar de acuerdo con su percepción las fortalezas y debilidades del desarrollo de control escolar, tutoría y asesoría.
3. Conocer su percepción en relación con los objetivos de control escolar, asesoría y tutoría y su congruencia con el modelo.

Las respuestas que usted nos proporcione garantizarán su anonimato y serán de gran utilidad para la investigación y, por ende, para impulsar mejoras en el programa educativo.

Se agradece su participación.

Indicaciones:

Marque el círculo de la que mejor se ajuste a su opinión de acuerdo con la siguiente escala: A= totalmente de acuerdo, B= de acuerdo, C= parcialmente desacuerdo y D= totalmente en desacuerdo.

		A	B	C	D
1.1	Le dieron a conocer los mecanismos de estudio de esta modalidad en tiempo y forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Le dieron a conocer las funciones del tutor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3	Le dieron a conocer las funciones de su asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4	La manera de realizar los procesos de inscripción y registro de materia las lleva a cabo individualmente y acorde con la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5	Le explicaron detalladamente las formas de evaluación y cómo se reflejan en sus calificaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6	La asesoría es un proceso importante en el desarrollo de su carrera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7	La asesoría es adecuada y ha contribuido en su proceso de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.8	Pregunta abierta: ¿qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje? _____ _____ _____ _____				
1.9	La tutoría es un aspecto importante para el desarrollo de su carrera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.10	El proceso de tutoría es adecuado y ha contribuido en su proceso de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		A	B	C	D
1.11	Pregunta abierta: ¿qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes? _____ _____ _____				
1.12	La consulta de su historial académico es rápida y confiable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.13	Los procesos de control escolar han sido durante toda su carrera adecuados y confiables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.14	Pregunta abierta: ¿qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar? _____ _____ _____				
1.15	El tiempo que usted como estudiante utiliza para la realización de los trámites de primer ingreso es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.16	El proceso de inscripción es congruente con la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.17	Los medios para hacerle llegar la documentación son los adecuados para la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.18	Su trayectoria escolar (kardex) contiene la información actualizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		A	B	C	D
1.19	La información que se le proporciona en los aspectos administrativos es suficiente para realizarlo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.20	La información que se le proporciona en los aspectos administrativos es pertinente para realizarlos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.21	Sus asesores están capacitados para facilitar su aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.22	Sus asesores son expertos en las materias que imparten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.23	La asesoría es adecuada a la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.24	Los materiales y recursos que se le proporcionan son suficientes para contribuir a su aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.25	En la asesoría se establece un proceso de comunicación continua alumno-asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.26	Conoce las diferencias entre las actividades de la tutoría y la asesoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.27	La respuesta del servicio de tutoría que recibió fue acorde con sus necesidades formativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.28	El perfil de los tutores responde a las necesidades de la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.29	Los medios utilizados para desarrollar la tutoría fueron los adecuados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		A	B	C	D
1.1	Le dieron a conocer los mecanismos de estudio de esta modalidad en tiempo y forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Le dieron a conocer las funciones del tutor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3	Le dieron a conocer las funciones de su asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4	La manera de realizar los procesos de inscripción y registro de materia las lleva a cabo individualmente y acorde con la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5	Le explicaron detalladamente las formas de evaluación y cómo se reflejan en sus calificaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6	La asesoría es un proceso importante en el desarrollo de su carrera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7	La asesoría es adecuada y ha contribuido en su proceso de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.8	Pregunta abierta: ¿qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje? _____ _____ _____ _____				
1.9	La tutoría es un aspecto importante para el desarrollo de su carrera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.10	El proceso de tutoría es adecuado y ha contribuido en su proceso de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		A	B	C	D
1.11	Pregunta abierta: ¿qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes? _____ _____ _____				
1.12	La consulta de su historial académico es rápida y confiable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.13	Los procesos de control escolar han sido durante toda su carrera adecuados y confiables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.14	Pregunta abierta: ¿qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar? _____ _____ _____				
1.15	El tiempo que usted como estudiante utiliza para la realización de los trámites de primer ingreso es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.16	El proceso de inscripción es congruente con la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.17	Los medios para hacerle llegar la documentación son los adecuados para la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.18	Su trayectoria escolar (kardex) contiene la información actualizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		A	B	C	D
1.19	La información que se le proporciona en los aspectos administrativos es suficiente para realizarlo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.20	La información que se le proporciona en los aspectos administrativos es pertinente para realizarlos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.21	Sus asesores están capacitados para facilitar su aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.22	Sus asesores son expertos en las materias que imparten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.23	La asesoría es adecuada a la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.24	Los materiales y recursos que se le proporcionan son suficientes para contribuir a su aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.25	En la asesoría se establece un proceso de comunicación continua alumno-asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.26	Conoce las diferencias entre las actividades de la tutoría y la asesoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.27	La respuesta del servicio de tutoría que recibió fue acorde con sus necesidades formativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.28	El perfil de los tutores responde a las necesidades de la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.29	Los medios utilizados para desarrollar la tutoría fueron los adecuados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.30	La frecuencia con que recibió la tutoría fue suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

APÉNDICE D

CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT PARA ASESORES

Objetivo:

1. Conocer su percepción sobre la operación de la asesoría y el control escolar en relación con el modelo de la NLTS.
2. Conocer su percepción del nivel de flexibilidad del modelo académico de la NLTS desde el punto de vista de los académicos.

Las respuestas que usted nos proporcione serán de gran utilidad para la investigación y, por ende, para impulsar mejoras en el programa educativo. Se agradece su participación.

Indicaciones:

Marque el círculo de la que mejor se ajuste a su opinión de acuerdo con la siguiente escala: A= totalmente de acuerdo, B= de acuerdo, C= parcialmente desacuerdo y D= totalmente en desacuerdo.

		A	B	C	D
1.1	Previo al inicio de clases le dieron a conocer el modelo académico de la NLTS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Conoce la relación de los principios del modelo académico de la NLTS con su labor como asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3	Conoce las principales funciones que realiza como asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4	Realiza registros de actividades en su función	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5	Le dan a conocer el perfil del estudiante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6	Utiliza herramientas o recursos para desarrollar su labor como asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7	Le dieron con anticipación a conocer el curso y cuáles son sus características	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.8	Le informaron la periodicidad con qué debe atender a sus estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.9	El diseño de los módulos facilita su labor como asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.10	Tiene libertad para implementar estrategias de aprendizaje adicionales a las establecidas en los módulos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.11	Su función como asesor es congruente con los principios del modelo académico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	A	B	C	D				
1.12	Los medios y/o recursos que utiliza para desarrollar su función como asesor son los idóneos de acuerdo con el modelo académico				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.13	La administración del programa facilita su labor como asesor				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.14	Pregunta abierta: ¿qué podría sugerir para mejorar la flexibilidad del modelo educativo en el programa que usted participa?							
	<hr/>							
	<hr/>							
	<hr/>							
	<hr/>							

APÉNDICE E

CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT PARA TUTORES

Objetivos:

1. Conocer su percepción en relación con la operación de la tutoría y el control escolar con el modelo de la NLTS.
2. Conocer su percepción en relación con los objetivos de la tutoría y su congruencia con el modelo académico de la NLTS.

Las respuestas que usted nos proporcione serán de gran utilidad para la investigación y, por ende, para impulsar mejoras en el programa educativo.

Se agradece su participación.

Indicaciones:

Marque el círculo de la que mejor se ajuste a su opinión de acuerdo con la siguiente escala: A= totalmente de acuerdo, B= de acuerdo, C= parcialmente desacuerdo y D= totalmente en desacuerdo.

		A	B	C	D
1.1	Le dieron a conocer el modelo académico de la NLTS en tiempo y forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Conoce suficientemente los principios del modelo académico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3	Se relacionan los principios del modelo académico de la NLTS con su labor como tutor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4	Las funciones que realiza como tutor son las establecidas en el modelo académico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5	Los registros que lleva en su función como tutor facilitan su labor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6	Entrega en tiempo y forma a la administración del programa los registros que lleva en su función como tutor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7	Conoce plenamente los criterios de asignación de estudiantes a tutores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.8	Conoce plenamente la periodicidad con que debe realizar la labor de tutoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.9	Recibió la capacitación necesaria para conocer los objetivos de la tutoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.10	Los cursos de capacitación que recibió son acordes con los objetivos de la tutoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.11	Los medios que utiliza para realizar la tutoría son adecuados a la modalidad a distancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		A	B	C	D
1.12	Los medios que utiliza para realizar su labor como tutor son acordes con las características de los estudiantes que atiende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.13	Se le proporciona los instrumentos necesarios para sistematizar su actividad como tutor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.14	Se le proporciona información suficiente sobre el perfil de los estudiantes que tutora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.15	Las consultas que recibe con mayor frecuencia se relacionan con procesos administrativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.16	Las consultas que recibe con mayor frecuencia se relacionan con procesos académicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.17	Considera necesario que exista un espacio virtual ex profeso para realizar su función de tutoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.18	Pregunta abierta: ¿qué considera que podría sugerir para mejorar el desarrollo de la tutoría de acuerdo con el modelo académico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

APÉNDICE F
MATRIZ PARA ANÁLISIS DE CONTENIDO DEL GRUPO FOCAL

Componente del modelo	Proceso del modelo	Pregunta del guión de discusión	Problemáticas o aspectos a mejorar	Categoría	Impresiones del investigador
Contexto	Contexto del estudiante	1 ¿De qué manera llevan a cabo la indagación del contexto de los alumnos sobre sus especificidades como sexo, idioma, dialecto, otros?	La indagación se lleva a cabo sólo al principio y se integra al expediente del alumno. Obtienen información a través de tres medios: 1. Piden informes vía telefónica y se obtienen datos. 2. Llenan un formato. 3 Se les hace una entrevista	Perfil del estudiante	¿Tienen algún documento que integre la información que se obtuvo a través de estos tres medios? ¿Y se la informan al asesor?
Contexto	Contexto del estudiante	2 ¿Cómo es tomada en cuenta la información del contexto de los alumnos para su desarrollo en cuanto a los aspectos de asesoría?	Al inicio el tutor y el asesor es el mismo. El tutor es quien lo entrevista y conoce la información del contexto de primera mano, pero a medida que pasa el tiempo y cambia de asesor, a éste ya no se le informa el contexto del alumno	Perfil del estudiante	Es importante conocer si los asesores tienen un proceso de formación
Contexto	Contexto del estudiante	3 ¿De qué manera es tomada en cuenta la información del contexto de los estudiantes en el desarrollo de su carrera en cuanto a los aspectos de tutoría?	Se asume que quien lo entrevista es el tutor que lo acompañará durante toda la carrera y es entrevistado por él. Es de suponerse, sin estar explícito, que el tutor utiliza la información, pero no se explica si el tutor tiene diferencias de acuerdo con el contexto del alumno	Perfil del estudiante	Es importante conocer si los tutores tienen un proceso de formación

Contexto	Contexto del estudiante	4 ¿Las costumbres o algunas ideologías del contexto de los alumnos influyen en los procesos de asesoría y tutoría? ¿Cómo?	Explicaron que viaja un coordinador cuando se juntan entre 22 y 23 alumnos. Han tenido alumnos de algunas etnias, pero la asesoría y tutoría la realizan igual que con el resto de los alumnos	Perfil del estudiante	Se les da el mismo tratamiento
Entrada	Asesoría y tutoría	5 ¿Cuál es el mecanismo mediante el cual se les da a conocer a los asesores y tutores sus funciones?	No hay un mecanismo especial. En ocasiones, tienen reuniones para ellos, pero regularmente las conocen sobre la marcha	Rol del asesor/tutor	No tienen ningún proceso de formación para asesores y funciones
Entrada	Asesoría y tutoría	6 ¿Cuál es la estrategia utilizada para que los asesores y tutores conozcan los recursos y herramientas que deben utilizar para el desarrollo de su labor?	A decir del jefe del departamento, los recursos y herramientas para el desarrollo de su labor los conocen sobre la marcha	Rol del asesor/tutor	Se ignora si se cuenta con algún paquete básico que se entregue al asesor y al tutor
Entrada	Asesoría y tutoría	7 ¿Cuál es la estrategia utilizada para que los asesores y tutores conozcan los principios académicos del programa?	Por lo regular, los asesores son profesores de tiempo completo que pertenecen al departamento y conocen los principios académicos del programa, pero cuando ingresa alguno de otro departamento, conoce los procesos sobre la marcha	Estrategias de información	Sería necesario un curso de inducción

... continuación

Componente del modelo	Proceso del modelo	Pregunta del guión de discusión	Problemáticas o aspectos a mejorar	Categoría	Impresiones del investigador
Entrada	Asesoría y tutoría	8 ¿Cuáles son los criterios de asignación de estudiantes a los tutores?	Toda la planta docente tiene toda la capacidad y habilidad para meterse con cualquiera de los alumnos. No hay ningún criterio; es al azar	Asignaciones	Si tienen alumnos tanto de etnias como de otros países, deberían tener asesores que pudieran atender tanto una población como la otra
Entrada	Asesoría	9 ¿De qué manera se les da a conocer a los asesores el curso y sus características?	La mayoría de la planta docente es del departamento, pero si se integran de otro departamento los conocen sobre la marcha	Desarrollo del curso	
Entrada	Control escolar	10 ¿Cuál es la forma en que les da a conocer a los estudiantes los aspectos administrativos y académicos de la carrera? (la modalidad, los procesos de inscripción, registro de materias y la evaluación de los cursos)	Se les informa en el curso propedéutico. Se les entrega toda la información y a decir de la coordinadora de carrera, se les va dosificando como la van necesitando	Estrategias de información	De acuerdo con los comentarios, los estudiantes son muy demandantes y los teléfonos y las personas no son suficientes para cubrir con las demandas de información, desde calificaciones hasta trámites administrativos
Entrada	Asesoría y tutoría	11 ¿Cómo se les informa a los estudiantes las funciones del asesor y del tutor?	Durante el curso propedéutico el jefe del departamento les habla sobre reglamentos. En esa plática hacen un ejercicio sobre las funciones del asesor y el tutor	Estrategias de información	Es demasiada información en el propedéutico que posteriormente vuelven a preguntar

Proceso	Control escolar	12 ¿Qué situaciones específicas sobre el control escolar deben ser atendidos y quisieran profundizar?	A pesar de que el programa es abierto y a distancia, los procesos de control escolar son presenciales. Tienen que ceñirse a un calendario de acuerdo con los programas presenciales. Lo que han logrado es a base de negociaciones con el personal de control escolar	Administración escolar	Curso propedéutico, toma de fotografía, entrega de documentos, todo es de manera presencial
Proceso	Control escolar	13 ¿Cuáles son las principales fortalezas que tiene el proceso del control escolar?	1. La flexibilidad que han obtenido a través de las negociaciones. 2. Que les permiten hacer cosas que no permite la norma. 3. Les dan tiempo para tomar fotografía y dar información y para revisar documentos	Administración escolar	La flexibilidad que perciben los administradores y administrativos únicamente se refiere a que gracias a las negociaciones como un favor realizan acciones que no están comprendidas en la norma y les hacen un espacio en su tiempo para realizar algunos procesos
Proceso	Control escolar	14 ¿Qué aspectos consideran que pueden ayudar a mejorar el proceso de control escolar?	Adecuación de la normativa, porque todos los procesos están hechos para la presencialidad, no son flexibles, los calendarios escolares son rígidos	Administración escolar	

...continuación

Componente del modelo	Proceso del modelo	Pregunta del guión de discusión	Problemáticas o aspectos a mejorar	Categoría	Impresiones del investigador
Entrada	Asesoría	15 ¿Qué elementos de la asesoría consideran importantes para su buen desarrollo?	El programa es modular, por lo que cada módulo se rige mediante academia, entendida esta como el grupo de profesores asociados de acuerdo con un área de especialización. Tienen reuniones periódicas y en ellas revisan el trabajo en plataforma, comparten dudas y se retroalimentan. Cuidan el trabajo entre ellos y posteriormente se comunican por correo electrónico para dar seguimiento a las dudas.	Desarrollo de la asesoría	
Entrada	Asesoría	16 ¿Cuáles son las principales debilidades que consideran que tiene el proceso de asesoría?	Los asesores que no pertenecen al departamento del programa educativo, no cumplen con las obligaciones establecidas.	Funciones de la asesoría	
Entrada	Asesoría	17 ¿Cuáles consideran que son las principales fortalezas de la asesoría y su congruencia con los principios del programa?	El compromiso de los asesores que pertenecen a su plantilla, la consistencia, la regularidad en la atención. El vínculo afectivo que se crea con los alumnos y que permite apoyarlos e involucrarse con sus problemas	Funciones de la asesoría	

Entrada	Asesoría	18 ¿Qué elementos consideran que pueden apoyar a mejorar el proceso de asesoría en relación con las debilidades mencionadas?	El programa trabaja en su mayoría con profesores de tiempo completo, que pueden o no pertenecer al departamento. Poder contratar profesores de asignatura que se comprometan más con las actividades de asesoría y academias	Funciones de la asesoría	
Entrada	Tutoría	19 ¿Qué aspectos consideran importantes para profundizar sobre la tutoría?	Es un acompañamiento, es un saber cómo te encuentras, cómo estás, por qué estás atorado, qué es lo que sucede contigo, por qué no avanzas. El tutor sólo debe estar al pendiente del alumno y canalizarlo cuando requiere alguna información, no proporcionársela, ni académica ni administrativa	Funciones de la tutoría	
Entrada	Tutoría	20 ¿Cuáles son las principales fortalezas de la tutoría para el buen desarrollo del programa?	El tutor es quien le acompaña durante todo el trayecto escolar, si esto se logra, es posible que se creen lazos afectivos y que el tutor le apoye y lo acompañe aún en los problemas de su vida, ya que se trata de personas mayores con diferentes roles. Cuando el tutor no realiza sus funciones entre los propios alumnos se apoyan	Funciones de la tutoría	

...continuación

Componente del modelo	Proceso del modelo	Pregunta del guión de discusión	Problemáticas o aspectos a mejorar	Categoría	Impresiones del investigador
Entrada	Tutoría	21 ¿Qué debilidades consideran que son las principales del proceso de tutoría en relación con la congruencia de los principios del programa?	El número de profesores de tiempo completo son insuficientes para la cantidad de alumnos. El modelo dice que debe ser el mismo tutor quien lo acompañe durante la carrera, pero constantemente se están reasignando. Es difícil que se les dé un seguimiento personalizado	Funciones de la tutoría	Se habla de que los alumnos son muy demandantes en todos los aspectos. Es muy reiterado el comentario de que los alumnos no entienden lo que se les dice y preguntan con frecuencia lo mismo. También se comentó que los asesores les dan información administrativa equivocada, y los alumnos la toman como ley
Entrada	Tutoría	22 ¿Qué consideran que puede ayudar a mejorar la tutoría para que sea congruente con el modelo académico?	Lo ideal es que se le diera un seguimiento a las situaciones especiales de los alumnos. Debiera estar normada la tutoría y adecuada a la modalidad. Es difícil tener control absoluto de tutorías en la modalidad. Los alumnos son más absorbentes en esta modalidad, "mientras más les dan, más quiere y más solicitan". Se les entrega un reglamento con las funciones del tutor y del asesor. La información de los tutorados se socializa en las academias, pero no se sistematiza	Funciones de la tutoría	Tienen un reglamento y mencionan que se debe normar la tutoría. Los tutores no cuentan con una herramienta para sistematizar la información que obtienen de los tutorados

Producto	Control escolar	23 ¿Los trámites de ingreso, egreso y titulación son adecuados a los principios de flexibilidad del modelo educativo?	Una vez que terminan, se les envía la información administrativa para la titulación. Hay titulaciones el jueves último de cada mes. Los calendarios se conforman, se cruzan y los de grado superior no sabemos dónde quedaron. No hay deserciones. Los requisitos son: servicio social liberado, pagos, fotografías, tesis enviada con tiempo para que se les pueda asignar sinodal. Los exámenes son presenciales, es la segunda vez que se presenta el alumno en la carrera. La información para el egreso y titulación se les entrega en una carpeta desde el prope- déutico y posteriormente se les vuelve a informar	Administración escolar	
Producto	Control escolar	24 ¿El registro de calificaciones y la emisión de historial académico (kardex) son adecuados a los principios de flexibilidad del modelo educativo?	Cuando terminan los alumnos con su módulo se pasan a una libreta y al sistema SIIAU. Los profesores no suben sus calificaciones, las sube e personal administrativo. Se apuntan las calificaciones en la libreta como apoyo y por comodidad	Administración escolar	

... continuación

Componente del modelo	Proceso del modelo	Pregunta del guión de discusión	Problemáticas o aspectos a mejorar	Categoría	Impresiones del investigador
Producto	Control escolar	25 ¿Qué recursos o herramientas utilizan para llevar a cabo el registro de alumnos?	El sistema de administración, pero también una libreta	Administración escolar	
Producto	Control escolar	26 ¿Qué medios que utilizan para hacer llegar la información a los estudiantes?	Aunque los alumnos tienen las calificaciones en SIAU tienen la costumbre de pedirías por teléfono o a su maestro. La información se cruza con el profesor, luego se le dice al alumno y después se pasa a la administración	Administración escolar	A pesar de que han logrado que el sistema de control escolar esté abierto todo el año para que se registren las calificaciones por módulo, aún siguen procesos manuales como las libretas, la captura y la información
Producto	Control escolar	27 Pregunta abierta: ¿cómo se opera la flexibilidad como principio del programa educativo en los procesos de control en el programa educativo?	El programa no es abierto y a distancia porque se cine a calendarios escolares. Existe una contradicción con la flexibilidad ya que debiera	Administración escolar	Los procesos de ingreso y egreso son presenciales

APÉNDICE G

MATRIZ PARA LA PREGUNTA ABIERTA 14 DEL CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT ASESORES

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Producto	Asesoría	Funciones del asesor	¿Qué podría sugerir para mejorar la flexibilidad del modelo educativo en el programa que usted participa?		
Asesor 1	No exigir la secuenciación de módulos, que el estudiante elija libremente el orden, de entre los 3 momentos propuestos en el plan de estudios: módulos básicos, básicos especializados y optativos.			Módulos libres	
Asesor 2	Sin respuesta.			Sin respuesta	
Asesor 3	Evitar la secuencia de módulos, operar la acreditación por competencias de módulos que tienen que ver con el área de desempeño profesional del estudiante.			Módulos libres y acreditación por competencias	
Asesor 4	Que vuelvan a establecer los tiempos que se manejaban anteriormente o limiten en número de alumnos para cada asesor. Revisar casi 20 trabajos en una semana hace muy difícil tener una excelente calidad como asesor.			Trabajo excesivo	
Asesor 5	Aumentaría libres trayectos dentro del módulo, para que el estudiante elija entre varias opciones algunas actividades. Integraría la opción de acreditación por competencias.			Módulos libres y acreditación por competencias	
Asesor 6	Primero evitar el exceso en el número de alumnos que atendemos, ya que además de la docencia se llevan a cabo otros programas y actividades en donde participamos. Segundo, trabajar estos aspectos en las distintas academias. Tercero, un conocimiento del perfil del alumno y en general observar los aspectos cualitativos del proceso, más que el cuantitativo.			Grupos reducidos Trabajo en academias Conocer el perfil del estudiante	

Asesor 7	Hasta el momento me parece que la nivelación no necesita modificarse. Ya que en cuestión de tiempos que es por lo que algunos de los alumnos pudieran sentirse presionados; tiene la opción de trabajarlo vía correo y por lo tanto fuera de la plataforma.	Ninguno
Asesor 8	La evaluación permanente nos permitiría estar implementando estrategias para mejorarlo, revisión de contenidos e inclusión de estrategias cada determinado tiempo.	Evaluación permanente Revisión de contenidos
Asesor 9	Sin respuesta.	Ninguna
Asesor 10	Libres trayectos en productos.	Módulos libres
Asesor 11	Sin respuesta.	Ninguna
Asesor 12	<p>1. Uno de los principales obstáculos que se han tenido ha sido la propia estructura administrativa de la universidad, la cual ha dificultado el desempeño administrativo para que los estudiantes estén en constante ingreso y no sea por ciclo escolar, pues el programa se ha tenido que proyectar para los ingresos de los estudiantes bajo una modalidad convencional ya que la estructura administrativa de la universidad no ha flexibilizado su organización administrativa a las modalidades no convencionales.</p> <p>2. Otro aspecto importante para mejorar la flexibilidad del modelo educativo en el programa es tener una adecuada selección de asesores interesados en trabajar en esta modalidad, ya que es evidente que algunos asesores ven el programa como un escape para cubrir su carga horaria frente a grupo, así como para obtener tutorías, mostrando poco compromiso en algunas actividades académicas. (Esto no se generaliza a todos los docentes externos al departamento, porque si existe compromiso de algunos asesores.) Por otra parte, también se puede mencionar que tenemos asesores de tiempo completo que muestran y evidencian una falta de compromiso con el programa, afortunadamente son muy pocos los docentes de adscritos a este departamento en el que está el programa de NLTs que están en esta situación.</p>	Estructura administrativa flexible Adecuada selección de asesores Asesores sin compromiso

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Producto	Asesoría	Funciones del asesor	¿Qué podría sugerir para mejorar la flexibilidad del modelo educativo en el programa que usted participa?		
Asesor 12	3. Los docentes siempre debemos tener presente que el modelo educativo debe estar centrado en el aprendizaje autogestivo y priorizar los procesos de aprendizaje sobre los de enseñanza.			Priorizar el aprendizaje sobre la enseñanza	
Asesor 13	Como modelo educativo no convencional el programa se enfrenta frecuentemente con problemas de gestión administrativa, ya que la U de G en su mayoría maneja programas escolarizados y la normativa, formatos y políticas académicas están diseñados para este tipo de educación tradicional más no la escolarizada. Considero de trascendental importancia generar normativa y políticas que se adapten a la educación a distancia.			Mejorar la gestión administrativa Generación de normativa y políticas adecuadas a la modalidad	
Asesor 14	Una mayor interacción con la estructura del SUV.			Estructura del SUV	
Asesor 15	Sin respuesta.			Ninguna	
Asesor 16	Que se atendiera a grupos reducidos de alumnos para mejorar su atención.			Grupos reducidos	
Asesor 17	Rediseño y trabajo en equipo.			Rediseño de cursos Trabajo en equipo	
Asesor 18	a) Diversificar herramientas y técnicas de trabajo acordes con cada módulo. b) Extender al periodo de cada módulo.			Diversificación de herramientas Extender tiempo de módulos	

Asesor 19	Considero que el programa como todos requiere estar en constante movimiento y actualización cuando sean pertinentes los cambios.	Actualización del programa	
Asesor 20	Flexibilizar el recorrido de los módulos de acuerdo con el esquema de créditos y el proyecto de investigación.	Módulos flexibles	
Asesor 21	Que se actualicen los cursos y se manejen más herramientas y estrategias didácticas. Que se hagan realmente por competencias.	Estrategias de trabajo Competencias	
Asesor 22	Sin respuesta.	Ninguno	
Asesor 23	Considero que el programa funciona bien como todo es perfectible tal vez habría que adecuar algunos contenidos y renovar los instrumentos como van refinándose.	Ninguno	Favorable
Asesor 24	No creo que tenga algo, ya que con los de mi academia se actualiza y nos actualizamos cada que termina.	Ninguno	Favorable
Asesor 25	Creo que falta ayuda para sistematizar el modelo en electrónico en el modelo en línea está muy bien adecuada.	Sistematizar el modelo electrónico	Favorable
Asesor 26	Quizá reformular la preguntas; falta claridad en la mayoría de ellas.	Ninguna	
Asesor 27	Ninguna gracias.	Ninguna	Ninguna

APÉNDICE H
MATRIZ PARA PREGUNTAS ABIERTAS DEL CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT TUTORES

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Producto	Tutoría	Funciones del tutor	¿Qué considera que podría sugerir para mejorar el desarrollo de la tutoría de acuerdo con el modelo académico?		
Tutor 1	Que se implemente un espacio donde cuiden las evidencias de las tutorías para así evitar la simulación			Espacio para tutorías	
Tutor 2	Unificar criterios y objetivos entre toda la planta académica (se ha dejado de inducir a nuevos profesores y de actualizar a los antiguos).			Unificar criterios	
Tutor 3	Unificar criterios y objetivos entre toda la planta académica.			Unificar criterios	
Tutor 4	Sin respuesta.			Nada	
Tutor 5	Cuidar la comunicación y su afectividad y efectividad.			Afectividad y efectividad	
Tutor 6	Implementaría también un 01.800 o algo parecido para poder comunicarnos vía telefónica con alumnos que no atienden correo electrónico.			Teléfono	
Tutor 7	Tiempo.			Tiempo	
Tutor 8	En esta área creo que hace falta que se acondicionen los formatos generales puesto que si tiene su particularidad respecto a la tutoría de los programas presenciales. Como puede ser un formato de la bitácora de las sesiones que se tengan vía virtual o tal vez desde el portal para que se generaran en automático un reporte en PDF. y así la evidencia se genera en automático.			Automatización de procesos (bitácoras)	
Tutor 9	Elaborar o construir la plataforma para trabajar las tutorías sería ideal, siempre coordinadas con el desarrollo de los programas pero no separadas, integradas, asesoría y tutoría.			Espacio virtual	

Tutor 10	Sin respuesta.	Ninguna	
Tutor 11	Posibilidad de llamadas telefónicas a tutorados que no contestan correos electrónicos.	Teléfono	
Tutor 12	Capacitación constante sobre tutoría, especialmente a los profesores de nuevo ingreso. La planta docente del programa NILTS estamos formados en esquemas tradicionales, por lo tanto, se requiere que los profesores (asesores) del programa comprendan la importancia de acercamiento con los estudiantes a distancia.	Capacitación en tutorías	
Tutor 13	Que los cursos que ofrece la universidad de Guadalajara sobre tutoría estén desarrollados específicamente para el trabajo con tutorados bajo la modalidad a distancia y con un enfoque andragógico, pues ofrecen cursos únicamente para modalidades convencionales y para el trabajo con jóvenes y adolescentes.	Capacitación en tutorías en línea	
Tutor 14	Que pudiera proveerse reunión presencial con los tutores al menos una vez por semestre.	Tutoría presencial	
Tutor 15	Crear un espacio virtual para atender a los alumnos.	Espacio virtual	
Tutor 16	Sin respuesta.	Ninguna	
Tutor 17	El contacto cara a cara es insustituible; debería haber varios momentos para interactuar directamente con los tutorados.	Tutoría presencial	
Tutor 18	Ojalá se contara con más tiempo para poder atender con más sesiones (correos o llamadas).	Tiempo	
Tutor 19	Diseño de la Plataforma en Línea para tutoría.	Espacio virtual	
Tutor 20	Sin respuesta.	Ninguno	
Tutor 21	Sin respuesta.	Ninguno	
Tutor 22	No sé, creo que motivar a los alumnos para que contesten los correos de los tutores.	Motivación	
Tutor 23	Sin respuesta.	Ninguno	
Tutor 24	Sin respuesta.	Ninguno	

APÉNDICE I

MATRIZ PARA LA PREGUNTA 8 ABIERTA DEL CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT ESTUDIANTES

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Asesoría	Funciones del asesor	¿Qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje?		
Estudiante 1	Creo que la asesoría hasta ahorita se ha realizado muy bien y me ha funcionado como está diseñada en el sistema. Gracias.			Asesorías oportunas	Favorable
Estudiante 2	Que nuestros asesores nos contesten en tiempo y forma para una mejor elaboración de nuestros trabajos porque esto limita que podamos avanzar y en ocasiones tenemos que enviar los trabajos sin solicitar asesoría porque luego se demoran en la respuesta.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 3	Me parece que si las observaciones que nos hacen fueran de manera privada nos sentiríamos con más confianza para participar, el hacerlo en la plataforma nos sentimos evidenciados. Estoy consciente de que es un nivel licenciatura pero si es muy desconcertante que nos pidan el desarrollo de tema en relación con nuestra perspectiva y como lo vivimos en nuestra área laboral y al recibir observaciones se nos pide que seamos coherentes con nuestra realidad, entonces ya no entiendo.			Retroalimentación oportuna Respeto a la privacidad Retroalimentación permanente	
Estudiante 4	Sin respuesta.			Ninguno	Sin conteo
Estudiante 5	Sin respuesta.			Ninguno	Sin conteo
Estudiante 6	Que sean con mayor agilidad y las respuestas sean casi inmediatas.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 7	Que todos los asesores retroalimenten en cada actividad, que sea constante su participación, pues algunos de ellos solo se limitan a presentar las evaluaciones al final, mientras que durante éstas, no muestran motivación alguna.			Retroalimentación oportuna Motivación	

Estudiante 8	<p>Elaborar quizá un círculo de estudios a distancia basándose en un calendario que tenga fechas y horas en donde la mayoría pueda estar presente y se maneje como opción para quien quiera y pueda.</p> <p>A veces para mí, es un poco difícil entender las indicaciones</p>	Apoyos sincronos	
Estudiante 9	<p>Ninguno, en lo personal se ha adaptado perfectamente, ya que desde el inicio no explicaron perfectamente los tiempos de respuesta de las asesorías como de tutorías</p>	Retroalimentación pertinente	Favorable
Estudiante 10	<p>Que las preguntas sean más concretas o más específicas, ya que muchas veces pueden ser confusas.</p>	Información oportuna	
Estudiante 11	<p>Por el momento, he tenido la fortuna de contar con asesores que están al pendiente de mis dudas y que han aclarado éstas asertivamente, y gracias a ello he podido concretar mejor mis ideas y comprender mejor los temas. Podría sugerir que continúen con esa política y asertividad.</p> <p>Gracias.</p>	Retroalimentación pertinente	Favorable
Estudiante 12	<p>Que las preguntas sean un poco más claras ya que a veces suelen confundirme más.</p>	Retroalimentación oportuna	
Estudiante 13	<p>Quizá mayor comunicación.</p>	Claridad en la comunicación	
Estudiante 14	<p>Comunicación continua no solo a través de la plataforma sino también del correo, ambos.</p>	Retroalimentación oportuna	
		Retroalimentación continua	
		Diversificación en los medios de comunicación	

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Asesoría	Funciones del asesor	¿Qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje?		
Estudiante 15	Realizar las observaciones con tiempo, ejemplificar algunas actividades y tal vez podermos conectar por medio del chat con el asesor en algún momento.			Retroalimentación oportuna Diversificación en los medios de comunicación Retroalimentación pertinente	
Estudiante 16	Que estas sean más oportunas.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 17	Que los comentarios del asesor sean precisos y puntuales.			Retroalimentación oportuna Retroalimentación pertinente	
Estudiante 18	En algunos casos los asesores tardan en contestar en tiempo, a mí no me ha pasado en lo personal, pero lo he notado con algunos compañeros.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 19	El que fuese de forma obligatoria el tener mínimo 3 asesorías máximo por cada portafolio, ya que de manera personal y observado en otras compañeras se han regresado portafolios por no comprender bien lo que se está suscitando y si no se cuestiona o se confirma con el asesor se sale perjudicado y se requiere de más tiempo para el portafolio que ya debió de ser entregado y calificado.			Retroalimentación oportuna Retroalimentación pertinente	

Estudiante 20	Es muy completa.	Ninguno	Favorable
Estudiante 21	Que las fechas limite de envío de trabajos no sea sábados ni domingos para permitir alguna última consulta con el asesor.	Diseño de cursos, cronograma de actividades	
Estudiante 22	Creo que algo que puede mejorarse es que la comunicación entre asesores y alumnos sea más rápida, porque de las respuestas que nos den dependen las acciones a seguir.	Retroalimentación oportuna	
Estudiante 23	Todo lo que se comentó en el propedéutico, hasta el día de hoy se ha cumplido.	Ninguno	Favorable
Estudiante 24	De acuerdo con ello únicamente, que todos los asesores, como si lo hacen la mayoría, se mantengan en constante comunicación y guía mediante la plataforma, porque si bien unos sí lo hacen de manera muy profesional y constante, han apoyado otros que muestran demasiada distancia poca comunicación. Yo agradezco a los asesores que nos han estado apoyando muy profesionalmente porque el proceso se realiza mucho mejor y con mayor aprendizaje significativo.	Retroalimentación oportuna	
Estudiante 25	Disponibilidad de todos los asesores, oportunidad de las respuestas, así como de la retroalimentación.	Retroalimentación oportuna	
Estudiante 26	Quizás exista algún elemento más que pueda ser útil para el proceso de asesoría académica el cual en estos momentos no lo tengo contemplado por su excelencia de trabajo, considero que desde mi particular punto de vista hasta el momento todo está dirigido por buen objetivo de aprender y enseñar.	Retroalimentación efectiva	Favorable
Estudiante 27	Considero que los profesores que están a cargo de asesorías a distancia no deberían de saturarse de alumnos asesorados ya que no proporcionan una asesoría de calidad por falta de tiempo. En este sentido debe haber una mejor organización, los asesores deben tomar en cuenta también que muchas veces el sistema falla y a lo mejor los archivos no pasan de la misma manera a veces se desconfiguran y ellos no lo toman en cuenta y esto repercute en la evaluación del alumno.	Retroalimentación pertinente Retroalimentación oportuna Revisión en los aspectos tecnológicos	

...continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Asesoría	Funciones del asesor	¿Qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje?		
Estudiante 28	Que la comunicación con el asesor sea pronta porque en ocasiones tardan en contestar y no se puede continuar con las tareas señaladas.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 29	La verdad considero que las formas de comunicación con los asesores son correctas, no encuentro ningún elemento a mejorar.			Comunicación	Favorable
Estudiante 30	En lo personal considero que la asesoría ha sido buena pues he tenido respuestas precisas y rápidas en tiempo y forma a lo solicitado.			Retroalimentación oportuna Retroalimentación pertinente	
Estudiante 31	Que los asesores nos expliquen de manera simple las dudas que se nos presentan; ya que en ocasiones no son comprensibles las indicaciones.			Retroalimentación pertinente	
Estudiante 32	Estoy satisfecha con el sistema.			Ninguno	Favorable
Estudiante 33	En los dos primeros módulos el tiempo de respuesta fue un poco tardía, sin embargo la asesoría fue muy importante y de gran aprendizaje.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 34	Me gustaría que en la retroalimentación para que quedara más clara me pusieran un ejemplo.			Retroalimentación pertinente	
Estudiante 35	El proceso de asesoría me parece adecuado y en lo personal estoy conforme con el mismo, me han favorecido con el aprendizaje. Estoy agradecida por el compromiso que los (as) asesores han tenido con los alumnos y su aprendizaje.			Compromiso del asesor	Favorable

Estudiante 36	A excepción de la maestra Patty de Aguinaga, todos los demás asesores no contestan la dudas, considero que pido información u orientación para realizar un buen trabajo, en la retroalimentación se hacen observaciones y el trabajo lo realice solo sin dirección alguna; que la retroalimentación sea conforme a la orientación guía dada por el asesor.	Retroalimentación oportuna Retroalimentación pertinente	
Estudiante 37	Sin respuesta.	Ninguna	No conteo
Estudiante 38	Más que nada a que los asesores tengan un criterio amplio en la enseñanza, ya que se nos facilitaría para tener una mejor visión de lo que se está viendo. Que tengan el entusiasmo de damos ánimos.	Retroalimentación pertinente Motivación	
Estudiante 39	Que nos impulse a tener más contacto con nuestro asesor o asesora.	Comunicación con el asesor	
Estudiante 40	Las asesorías normalmente se nos han dado después de dos días que se realiza la pregunta, lo que nos retrasa en la entrega oportuna de trabajos. Es solo eso, que nos llega un poquito tarde.	Retroalimentación oportuna	
Estudiante 41	Que las dudas se resolvieran en el momento en que se plasman en la plataforma, ya que los tiempos aquí son muy importantes por lo que no podemos darnos el lujo de atrasarnos, seguimos trabajando con nuevas dudas hasta que el asesor o asesora responden, pero si pasa como me tocó vivirlo que el asesor nunca respondió las dudas ya te amolaste.	Retroalimentación oportuna	
Estudiante 42	Se podría mejorar en relación con la inscripción de los módulos el que pusieran en la página principal los avisos de las fechas de inscripción. Solo para tenerlos más a la mano, aunque claro ya contamos con el calendario.	Información oportuna y visible	
Estudiante 43	Seguir teniendo comunicación como se ha estado llevando con nuestros asesores.	Comunicación	

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Asesoría	Funciones del asesor	¿Qué elementos considera que pueden mejorarse en la asesoría para que apoyen su proceso de aprendizaje?		
Estudiante 44	Que las observaciones de los portafolios las envíen antes de enviar el siguiente; tal vez que el asesor se pusiera en contacto dentro del foro para aclarar dudas de manera inmediata manejando algún horario de tiempo; que nos manejen con el mismo grupo que ingresamos ya que si estamos en otros en ocasiones se dificulta consultar dudas entre nosotros ya que no son los mismos criterios de un asesor a otro.			Aclaración de dudas Comunicación sincrónica Criterios uniformes	
Estudiante 45	Todos y cada uno de los elementos que utilizan los asesores son muy acertados. En lo personal han favorecido mi estilo de aprendizaje, ya que me han ayudado muchísimo y he logrado sentirme segura en cada una de las actividades a realizar.			Retroalimentación oportuna	Favorable
Estudiante 46	Que los asesores suban a tiempo las observaciones que realizan en cada módulo para darle continuidad y seguimiento en el módulo siguiente ya que a veces las suben exactamente la noche en que se debe enviar la actividad siguiente y ya es difícil retomar las observaciones o integrarlas a tiempo dentro del trabajo.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 47	El tener una respuesta oportuna de mis dudas para poder continuar con mi trabajo escolar.			Aclaración de dudas oportuna	
Estudiante 48	Considero que están bien lo que pasa es que en ocasiones acudimos casi cuando estamos por entregar los trabajos y se supone que nos podemos asesorar en todo el transcurso.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 49	Que la evaluación de cada portafolio de estudio sea lo más inmediata posible, para corregir y/o modificar a tiempo, antes de terminar el módulo.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 50	Solo que a veces no hay respuesta inmediata a nuestras dudas y seguimos trabajando con las dudas y salimos no muy bien en lo que pensamos que era, entonces poder agilizar este punto			Aclaración de dudas oportunas	

Estudiante 51	Hasta el momento me han parecido adecuados. Ninguno.	Ninguno	Favorable
Estudiante 52	Considero que hay asesores muy buenos responsables que están al tanto de los alumnos de su proceso, a mi me han tocado 3 de 6 módulos con algunos que me he sentido ignorada y tengo que buscar por mi cuenta pero estoy con el pendiente de si estoy bien; me gustaría estar acompañada en todos los módulos		
Estudiante 53	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 54	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 55	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 56	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 57	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 58	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 59	Que las lecturas las mande en otra presentación porque no se pueden bajar.	Recursos informativos accesibles	
Estudiante 60	Tener más comunicación y que traten de contestar dudas con prontitud, claro sabemos que tienen ocupaciones, como nosotros, pero algunos asesores se tardan un poquito más que otros en responder, a veces me han contestado ya que envié el portafolio.	Comunicación Aclaración de dudas Retroalimentación oportuna	
Estudiante 61	Realmente las asesorías hasta el momento reúnen todos los elementos que necesitamos, no he tenido ningún problema; está muy bien elaborado el programa en cuanto a la intervención del asesor o asesores.	Retroalimentación oportuna	Favorable

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión		Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
	Categoría	Procedimiento			
Estudiante 62	Más atención de parte de los asesores, que sean más explícitos al momento de realizar observaciones en los trabajos.			Retroalimentación pertinente y clara	
Estudiante 63	A excepción de la maestra Patty de Aguinaga y maestra Lidia Casillas, que son la únicas que se han preocupado por mí como alumna y responden a la dudas en el mismo día, los demás deberían de seguir sus modelos de lo que es ser un asesor.			Aclaración de dudas Retroalimentación oportuna	
Estudiante 64	El tener comunicación lo más pronto posible con tu asesor, es decir, que las asesorías no sean tardadas.			Comunicación Retroalimentación oportuna	
Estudiante 65	No tengo problemas en las asesorías.			Retroalimentación oportuna	Favorable
Estudiante 66	Que los asesores nos respondan antes de entregar a la plataforma.			Retroalimentación oportuna	
Estudiante 67	Creo que se podría mejorar la comunicación en el foro con el asesor, pues en algunas ocasiones he manifestado ciertas dudas y no han sido respondidas.			Comunicación asincrónica en foros Aclaración de dudas	
Estudiante 68	Creo que es muy importante durante el desarrollo de las actividades; desde mi punto de vista todo está muy bien.			Desarrollo de actividades	Favorable
Estudiante 69	En algunos asesores, respetar el tiempo para contestar y consultar Moodle.			Retroalimentación Oportuna	
Estudiante 70	Ninguno.				

APÉNDICE J

MATRIZ PARA LA PREGUNTA 11 ABIERTA DEL CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT ESTUDIANTES

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Tutoría	Funciones del tutor	¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes?		
Estudiante 1	Que nos indiquen en cada módulo quién es nuestra(o) tutor(a) y cómo mantener contacto con él o ella durante el desarrollo del módulo para solicitarle orientación en caso necesario.			Ausencia de tutor Información acerca de tutoría	
Estudiante 2	Considero que sería adecuado que nos dieran a conocer por grupo quién ha sido asignado como tutor porque en mi caso no sé quién es el mío.			Ausencia de tutor Información acerca de tutoría	
Estudiante 3	Tengo compañeras que tienen problema por el proceso de inscripción en este módulo debido a que no teníamos calendario de pago para la inscripción ya que llegó dos días posteriores al último día de pago y hasta ahorita que yo sepa ningún tutor les ha hablado para saber la causa de su retraso con el módulo. He de ser sincera, no sé si las compañeras han pedido apoyo del asesor.			Ausencia de tutor Información acerca de tutoría	
Estudiante 4	No sé quién es mi tutor.			Identificación del tutor	
Estudiante 5	Que los tutores atiendan dudas.			Tutoría efectiva	
Estudiante 6	Que el tutor esté más al pendiente del alumno.			Tutoría efectiva	

Estudiante 7	Creo que hasta ahora no se nos ha asignado un tutor, así que nuestros asesores tienen un trabajo doble para con los estudiantes. Considero que sí es importante el acompañamiento del tutor, puesto que podemos presentar inquietudes encaminadas más a ellos que hacia los asesores.	Ausencia de tutor	
Estudiante 8	-Más material de consulta. -Más fuentes bibliográficas. -Quizá opciones de otras materias.	Material de consulta Fuentes bibliográficas Diversificación de asignaturas	
Estudiante 9	Ninguno, todo estuvo explicado desde el inicio.	Ausencia de tutor	
Estudiante 10	Que nuestro tutor esté en contacto una vez en cada módulo.	Tutoría efectiva	
Estudiante 11	En mi caso sería bueno saber quién es mi tutor, en algún momento me distraje y no sé quién es, por lo tanto no me he podido poner en contacto con él, ni puedo apoyarlos en este segmento.	Ausencia de tutor	
Estudiante 12	Que nuestro tutor esté en contacto conmigo, más frecuentemente.	Tutoría efectiva	
Estudiante 13	No sé quién es mi tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 14	Estar en contacto con el estudiante, ocasionalmente.	Tutoría efectiva	
Estudiante 15	Tener un contacto constante con el tutor para que nos oriente sobre dudas que van surgiendo durante los módulos, así como los tiempos adecuados para iniciar algunos procesos.	Tutoría efectiva	
Estudiante 16	En este sentido quiero hacer una pregunta porque en mi caso no supe en qué apartado de la plataforma puedo informarme sobre qué tutor me fue asignado.	Ausencia de tutor	

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Tutoría	Funciones del tutor	¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes?		
Estudiante 17	No he tenido contacto con mi tutor.			Tutoría efectiva	
Estudiante 18	No he tenido la necesidad de recurrir al tutor, pero durante el curso propedéutico nos explicaron ampliamente su función.			Tutoría efectiva	
Estudiante 19	Bueno en mi caso en especial apenas hasta este módulo 6 se me fue asignada mi tutora y no he tenido contacto con ella.			Tutoría efectiva	
Estudiante 20	Para mí es lo correcto como se aplica el modelo educativo de esta institución y además agregando que cuenta con personal muy eficiente y humano que nos invitan, cada día aprender más con la retroalimentación en la evaluación de cada trabajo y es muy clara la retroalimentación que se siente en el avance de cada módulo.			Retroalimentación efectiva	No responde acerca de la tutoría
Estudiante 21	Desde que inicié el módulo IV (febrero 2011) en línea, no me han informado quién es mi tutor, y sí es importante contar con él.			Ausencia de tutor	
Estudiante 22	Mi opinión es la misma que la relacionada con los asesores, me parece necesaria una comunicación más rápida, que no dejen de contestarnos cuando nos comunicamos con ellas.			Tutoría efectiva	
Estudiante 23	Por mi parte la mejora debe de ser un proceso constante, pero hasta hoy, todo ha sido excelente			Tutoría efectiva	Favorable

Estudiante 24	No tengo opinión al respecto, agradezco muchísimo el apoyo que se me ha brindado.	Sin opinión	Puede ser que no tenga tutor
Estudiante 25	Interés por parte del tutor, a mí me asignaron uno y recientemente me lo cambiaron, te dicen si tienen dudas me contactas, pero no sientes ese acompañamiento del que te hablan.	Tutoría efectiva Constancia del tutor No hay acompañamiento	
Estudiante 26	La forma integral está yéndose por buen camino; no tengo elementos que puedan ser de utilidad y mucho menos a favor de la mala formación hacia el alumno, creo se han inclinado muy integralmente al objetivo de aprender por aprender.	Aprender por aprender	No se centró en la pregunta
Estudiante 27	En los dos módulos que he llevado hasta ahora no he tenido tutoría por lo cual no puedo emitir una opinión al respecto.	Ausencia de tutor	
Estudiante 28	Que aparte de comunicarse con el tutor por correo electrónico se nos proporcionara un teléfono para podemos comunicar, se me hace más rápido y confiable para resolver nuestras dudas.	Diversificar comunicación con tutor	
Estudiante 29	Considero que el tutor es la persona más cercana a mí como estudiante durante el desarrollo de la carrera y en mi opinión personal considero que la relación es cordial, respetuosa y de respuesta inmediata, por este motivo tampoco tengo ningún aspecto que sugerir. Los modos de comunicación también me parecen correctos.	Tutoría efectiva y oportuna	Favorable
Estudiante 30	Para mí uno de los elementos más importantes es la comunicación y considero que no la existe entre mi tutor y yo. Porque hasta el momento no sé quién es, por tal motivo no puedo decir que me ha ayudado en el proceso educativo. Hace falta presentarnos, comunicarnos, convivir de forma virtual y demás.	Comunicación Ausencia de tutor	

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Tutoría	Funciones del tutor	¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes?		
Estudiante 31	Que los asesores respondan a tiempo las dudas; desde luego no todas las asesoras tienen ese problema; ya que algunas tienen la amabilidad de apoyar a las compañeras.			Asesoría oportuna	No respondió sobre la tutoría
Estudiante 32	Estoy satisfecha con el sistema.			Ninguno	Favorable
Estudiante 33	Que si bien es cierto y comprensible que el trabajo es intenso así como el tiempo limitado para la contestación, en algunas ocasiones es un poco tardía, pero a la vez comprensible; solo que la preocupación como estudiantes es un poco precipitada y deseando ser más rápida.			Asesoría oportuna	No respondió sobre la tutoría
Estudiante 34	Pues hasta el momento tengo entendido que solo tengo asesor; el tutor no sé quién sea.			Ausencia de tutor	
Estudiante 35	Tal vez tener más comunicación con el alumno(a). Desde el inicio damos a conocer quién será el tutor que nos corresponde.			Ausencia de tutor	
Estudiante 36	A excepción de la maestra Patty de Aguinaga que los asesores estén al pendiente de sus alumnos y se preocupen por responder sus dudas en corto tiempo; 24 horas para una mejor realización del trabajo.			Asesoría oportuna	No respondió sobre la tutoría

Estudiante 37	No tengo tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 38	Considero que los tutores son la parte que nos da la palmadita para ir avanzando en nuestro aprendizaje, considerado para mí como un consejero.	Motivación del tutor	Favorable
Estudiante 39	La comunicación.	Comunicación	
Estudiante 40	Sinceramente y hasta este VI módulo no he recibido asesoría de mi tutor; es más hasta ahora no sé quién es; quiénes me han apoyado aunque un poquito tarde.	Ausencia del tutor Tutoría efectiva	
Estudiante 41	La tutoría es importante, ya que cuando he necesitado de mi tutora ha respondido pronto y se ha mantenido informada, siempre es importante saber que cuentas con alguien que te apoya en lo académico de manera permanente, además la interacción entre ambas es importante. Aunque sería conveniente contar con el número telefónico de la tutora para una respuesta inmediata.	Diversificación en los medios de comunicación	
Estudiante 42	Solo que haya más comunicación entre el tutor y el alumno.	Comunicación efectiva	
Estudiante 43	Que los tutores se den a conocer porque hasta el momento desconozco quién sea mi tutor	Ausencia de tutor	
Estudiante 44	Que el tutor mantuviera contacto durante las asesorías, que apoyara en dudas por lo menos un par de ocasiones ya que no se hace y orientar sobre el manejo con los asesores ya que supongo conocen los parámetros de calificación	Tutoría efectiva	
Estudiante 45	Considero que lo manejan muy bien, y ha sido de gran ayuda al estudiante.	Tutoría efectiva	Incongruencia
Estudiante 46	Que el tutor establezca mayor comunicación con su tutorado.	Comunicación efectiva	
Estudiante 47	Mantener una comunicación continua.	Comunicación continua	

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Tutoría	Funciones del tutor	¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la tutoría para apoyar la formación integral de los estudiantes?		
Estudiante 48	Nada todo considero que está muy bien y el tutor me apoya mucho.			Tutoría efectiva	Favorable
Estudiante 49	Que el tutor estuviera al pendiente de las personas que se les dificulta algún aspecto del estudio.			Tutoría efectiva y cons- tante	
Estudiante 50	La comunicación; en mi caso yo me he dirigido a mi tutor con buena respuesta y apoyo; no tengo problema.			Comunicación efectiva	Favorable
Estudiante 51	Comunicación, ya que no he recibido ninguna desde que inicie con los módulos.			Ausencia de tutor	
Estudiante 52	No sé quién es mi tutor.			Ausencia e tutor	
Estudiante 53	Considero que es importante la labor del tutor.			Ausencia del tutor	No es congruente
Estudiante 54	Aún no me han dicho quién es mi tutor.			Ausencia del tutor	
Estudiante 55	No conozco al tutor.			Ausencia del tutor	
Estudiante 56	Mi tutor es muy bueno y me acompaña en el proceso.			Tutoría efectiva	Favorable
Estudiante 57	No tengo tutor.			Ausencia del tutor	
Estudiante 58	Está muy bien.			Tutoría efectiva	

Estudiante 59	Sinceramente no sé quién es mi tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 60	La verdad, en el tiempo que llevo de la nivelación no he tenido contacto con mi tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 61	En lo personal los asesores que me han correspondido han sido claros, precisos y de respuestas rápidas y concretas lo cual me ha guiado positivamente.	Ausencia de tutor	No es congruente
Estudiante 62	Tener más contacto entre el estudiante y el asesor.	Comunicación	
Estudiante 63	No conozco al tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 64	Para mí la tutoría ha resultado muy buena.	Tutoría oportuna	favorable
Estudiante 65	Actualmente no tengo tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 66	Que asignen tutores.	Ausencia de tutor	
Estudiante 67	Hasta el momento no he tenido ningún tipo de comunicación con mi tutor, a excepción del día en que me enteré quién era, de hecho le envié un correo pidiéndole una información desde el primer módulo y no me ha sido respondido.	Tutoría oportuna Tutoría efectiva Tutoría pertinente	
Estudiante 68	Que mi tutor me conteste mis dudas.	Tutoría efectiva	
Estudiante 69	En mi caso aún no conozco a mi tutor; por lo menos que me hayan informado quién es, su función, porque en el curso propedeutico no lo informaron, pero aún no me dicen quién es mi tutor.	Ausencia de tutor	
Estudiante 70	En el propedeutico comentaron que habría un tutor pero no lo tengo asignado.	Ausencia de tutor	

APÉNDICE K

MATRIZ PARA LA PREGUNTA 14 ABIERTA DEL CUESTIONARIO CON ESCALA DE LIKERT ESTUDIANTES

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Control escolar	Trámites administrativos/administración escolar	¿Qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar?		
Estudiante 1	Que brinden la información a tiempo, por ejemplo el calendario de pagos de los módulos se subió a la plataforma hasta iniciado el 2do. módulo, de igual manera que homogenicen [sic] la información entre todos los integrantes del área.			Información oportuna Unificación de criterios	
Estudiante 2	Considero en ese sentido que no puedo manifestar una propuesta de mejora debido a que estoy totalmente de acuerdo a que el sistema que maneja dicha área funciona bastante bien.			Información oportuna	Favorable
Estudiante 3	Solo que el calendario de eventos llegara en tiempo y forma para no tener contratiempos ya que considero que también a ustedes les afecta.			Información oportuna	
Estudiante 4	Que tengamos información a tiempo sobre los calendarios.			Actualización de historial académico	
Estudiante 5	En el caso personal no he tenido problemas.			Ninguna	
Estudiante 6	Que exista mayor atención y avisos de periodos de pagos e inscripciones a los módulos.			Información clara Información oportuna	

Estudiante 7	- Que los portafolios se encuentren listos para trabajarlos en los días que marca el calendario, pues de lo contrario se nos acorta el tiempo para su elaboración. - Que si cambian algún procedimiento administrativo para nuestro acceso a la plataforma se dé a conocer.	Información oportuna	
Estudiante 8	Un calendario confiable que maneje fechas y tiempos al término de cada módulo. Un directorio con teléfonos de las oficinas que tenga uno disponible para cualquier consulta llamar.	Calendario Directorio telefónico	
Estudiante 9	Buena es fecha que todavía me siguen apareciendo las primeras 3 asignaturas, cuando ya vamos en la número 6.	Actualización de historial académico	
Estudiante 10	Que las instrucciones de los diferentes portafolios sean más claras.	Información clara	
Estudiante 11	No sé cómo consultar un historial académico, hasta el momento la atención y servicios de control escolar han sido eficientes y me han orientado adecuadamente.	Información sobre sistema de administración	Le informan verbalmente y no consulta en Internet
Estudiante 12	Que se nos proporcionara una dirección electrónica para poder enviar los <i>boucher</i> del banco de manera más directa, ya que por fax se nos dificulta un poco. Gracias por su atención.	Automatización de procesos administrativos Pago en línea	
Estudiante 13	Estoy satisfecha en estos dos módulos que he cursado.	Ninguna	No es congruente con la respuesta
Estudiante 14	Hasta el momento ninguna.	Ninguna	Favorable
Estudiante 15	El adecuado manejo de los tiempos en la entrega de calificaciones, mensajes sobre trámites en tiempo, cómo, cuándo es el momento de empezar la tesis, cómo se asigna al asesor de la tesis, etc.	Información	Desconocimiento total de trámites

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Control escolar	Trámites administrativos/ administración escolar	¿Qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar?		
Estudiante 16	Ninguna, porque todos mis trámites los he elaborado en tiempo y forma, no he tenido problemas al respecto; por lo tanto deduzco que no hay aspectos que sean necesarios de modificar.			Ninguna	Favorable
Estudiante 17	Desconozco en dónde puedo consultar mi historial académica.			Información sobre sistema de administración	
Estudiante 18	Hasta hoy se han cubierto mis necesidades como estudiante.			Ninguna	Favorable
Estudiante 19	Hasta ahorita en ese aspecto no he tenido contratiempo.			Ninguna	Favorable
Estudiante 20	Es buena; no tengo ningún problema.			Ninguna	Favorable
Estudiante 21	Tenar actualizados los kardex para consulta.			Actualización de historial académico	
Estudiante 22	No sé si esto venga aquí pero con las inscripciones semestrales he tenido mucha dificultad para bajar el formato de pago; sugiero que se simplifique para personas como yo que no somos muy expertas en computación.			Automatización de procesos administrativos Pago en línea	
Estudiante 23	Ahora, ya aparecen todas las calificaciones de los módulos cursados, felicidades.			Actualización de historial académico	Favorable

Estudiante 24	Solo en las inscripciones tuve en alguna ocasión una dificultad, considero que es la comunicación oportuna la que evita cualquier problema en este aspecto y actualizar los calendarios, incluidos en la plataforma oportunamente.	Automatización de procesos administrativos Calendarios	
Estudiante 25	Que no existiera tanto desfase entre la conclusión de un módulo y su registro en el SIAU.	Actualización de historial académico	
Estudiante 26	Es difícil llevar este método de aprender a distancia sin la presencia de un maestro en físico, pero considero que es doble reto el saber que estás casi, casi aprendiendo y llevando de la mano una responsabilidad de enseñanza muy independiente en un proceso académico que más que aprender es saber qué medios y estrategias se pueden tener a la mano para asesorar a otras persona.	Ninguna	Incongruencia en la respuesta
Estudiante 27	Que tuviera uno la opción de comunicarse con algún encargado de los trámites que se realizan ya que en ocasiones solo están en turno matutino y si en ese horario estamos trabajando, a veces es difícil comunicarse y si lo hace uno en otro horario ya no hay personal para resolver el problema que se presente en ese, momento.	Información	
Estudiante 28	No he tenido ningún problema en control escolar.	Ninguno	Favorable
Estudiante 29	Únicamente que fueran más cuidadosos de que la información necesaria (por ejemplo: fechas de inscripción, calendarios, asignación de grupos y asesores) estén a tiempo en la plataforma, por ejemplo uno o dos días antes de comenzar el módulo, de tal forma que el día de comienzo del módulo ningún estudiante tenga ninguna duda.	Información oportuna	
Estudiante 30	Hasta el momento considero que no hay nada que mejorar. En general el proceso de control escolar ha sido satisfactorio.	Ninguno	Favorable
Estudiante 31	Entreguen las calificaciones en tiempo y forma; ya que es una manera de mejorar dichas calificaciones y así lograr el 100%.	Actualización de historial académico	

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Control escolar	Trámites administrativos/administración escolar	¿Qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar?		
Estudiante 32	Estoy satisfecha con el sistema.			Ninguno	Favorable
Estudiante 33	Hasta ahora no tengo contratiempos trascendentales que impidan la continuación del aprendizaje, siempre he sido atendida de manera amable y entendible así como las diferentes alternativas que puedo seguir ante algún acontecimiento administrativo.			Ninguna	Favorable
Estudiante 34	Creo que todo está bien.			Ninguna	Favorable
Estudiante 35	En una ocasión no me gustó el trato recibido por las personas que contestan el teléfono, me equivoqué al preguntar por una asesora (en vez de decir maestra dije doctora) y fue motivo de burlas de las personas bromeando entre ellas y yo esperando en la bocina escuchaba... Creo que somos adultos y estas personas también y como tal nos debemos de comportar. En su momento lo hice saber.			Respeto	
Estudiante 36	No es mi caso.			Ninguna	No es congruente la respuesta
Estudiante 37	Ninguna.			Ninguna	
Estudiante 38	Hasta el momento todo está muy bien, no cambiarían nada por el momento. Y más que nada ser oportunos en dar noticias, como se está haciendo hasta el momento.			Ninguna	No es congruente la respuesta

Estudiante 39	Brindar la información a tiempo.	Información oportuna	No consulta el sistema de administración, es informada en las oficinas del programa
Estudiante 40	En articular yo solo he consultado mi calificación directamente en el módulo correspondiente. Y también solo me he apoyado del área administrativa al enviar por fax mis comprobantes de pago de cada módulo. No sé si esto sea control escolar.	Información	
Estudiante 41	Que la atención al alumno fuera en un horario más amplio en el turno vespertino ya que si requieres de realizar llamada telefónica a la UDG después de las 6:00 pm ya no contestan. Que pasaran con prontitud el trámite de los pagos quien los recibe a la oficina donde se inscribe la materia.	Flexibilidad en los horarios de atención Automatización de procesos administrativos Pago en línea	
Estudiante 42	Que hubiera un apartado en la plataforma donde pudiéramos checar nuestro historial académico en la forma que lo lleva control escolar.	Automatización de procesos administrativos Historial académico	
Estudiante 43	Es adecuado el proceso que se está llevando.	Ninguna	Favorable
Estudiante 44	Respuestas más rápidas en las observaciones, contacto constante con los asesores y tutores para apoyar en el proceso de aprendizaje y conocer cuando es el momento de iniciar la tesis.	Información	
Estudiante 45	Quizá en lo que respecta al envío de los formatos de pago que se envían por paquetería, ya que en lo particular se me hace un poco caro gastar cada mes \$200.00.	Pagos altos	
Estudiante 46	Me parece que su proceso es satisfactorio.	Ninguna	Favorable
Estudiante 47	Ninguna.	Ninguna	No conteo

... continuación

Componente	Proceso del modelo de gestión	Categoría	Pregunta	Aspectos relevantes de la respuesta	Impresiones del investigador
Proceso	Control escolar	Trámites administrativos/ administración escolar	¿Qué considera que se podría mejorar para que usted como estudiante tuviera una completa satisfacción en el proceso de control escolar?		
Estudiante 48	NADA.			Ninguna	No conteo
Estudiante 49	Es adecuado el proceso.			Ninguna	Favorable
Estudiante 50	Pues para mí ha estado bien porque cuando he llamado a Guadaluajara o por correo electrónico me han dado respuesta y resuelvo mi duda.			Ninguna	Responde en relación con la información que le dan en las oficinas
Estudiante 51	Ninguna.			Ninguna	No conteo
Estudiante 52	Ninguna.			Ninguna	No conteo
Estudiante 53	No tengo problemas.			Ninguna	Favorable
Estudiante 54	Los tiempos en que aparecen las calificaciones son largos.			Actualización de historial académico	
Estudiante 55	Tengo información suficiente cuando hablo por teléfono.			Ninguna	En las oficinas obtiene la información
Estudiante 56	Que nos informen a tiempo las calificaciones.			Actualización de historial académico	

Estudiante 57	Los kardex no están actualizados.		Actualización de historial académico	
Estudiante 58	Ninguna.		Ninguna	
Estudiante 59	Todo está bien.		Ninguna	Favorable
Estudiante 60	Ninguna.		Ninguna	
Estudiante 61	Realmente el plan de trabajo me ha funcionado muy bien.		Ninguna	La respuesta no es congruente
Estudiante 62	Ninguna.		Ninguna	
Estudiante 63	Ninguna.		Ninguna	
Estudiante 64	Para mí todo fue satisfactorio.		Ninguna	Favorable
Estudiante 65	Ninguna.		Ninguna	
Estudiante 66	Ninguna.		Ninguna	
Estudiante 67	Me falta la retroalimentación del caso integrador del módulo 2 "realidad social", nuestra asesora comentó que los iba a enviar y aún no lo recibo, considero importante recibir esa retroalimentación pues mi calificación respecto al trabajo no fue la que yo esperaba, y creo que la profesora que fue mi asesora en ese módulo puede contribuir mucho en mi crecimiento académico.		Evaluación oportuna	Respuesta incongruente
Estudiante 68	El estar pendientes nosotros mismos de nuestros trámites.		Autogestión	El alumno pretende que la responsabilidad es de él
Estudiante 69	No entiendo bien esta pregunta.		Ninguna	
Estudiante 70	Ninguna.		Ninguna	

Gestión institucional en educación a distancia se terminó de imprimir en septiembre de 2012 en Transición, Mezquitán 645, Col. Santuario, Guadalajara, Jalisco, México.

Esta edición consta de 200 ejemplares.

Editado en la Coordinación de Recursos Informativos de UDGVirtual por: Angelina Vallín Gallegos, edición; Brígida del Carmen Botello Aceves, corrección de estilo; José Mariano Isaac Castañeda Aldana, diseño, diagramación e infografía.

En esta obra se presentan los resultados de un estudio cuyo propósito fue evaluar los procesos de asesoría, tutoría y control escolar del modelo de gestión académico-administrativo utilizado en el programa de Nivelación de la Licenciatura en Trabajo Social, de la Universidad de Guadalajara, en relación con sus características y su modelo académico.

En el estudio también se analizó la congruencia entre la tutoría, la asesoría y el control escolar en el desarrollo del modelo académico del programa educativo a partir de la percepción de estudiantes, académicos y administrativos. Asimismo, se identificaron fortalezas y debilidades al comparar y reconocer consistencias y desviaciones de estos tres procesos del modelo de gestión. Esto permitió obtener información para fundamentar las posibles mejoras para la operación adecuada del programa y determinar la congruencia entre el programa educativo, el modelo académico y el perfil de los estudiantes.

