

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRIA EN EVALUACION DE PROGRAMAS Y  
PROYECTOS DE DESARROLLO

Evaluación sobre la pertinencia de los medios de enseñanza  
y su relación con el rendimiento académico de los  
estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED)

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la Comisión  
del Programa de Estudios de Posgrado Evaluación de Programas y Proyectos de  
Desarrollo para optar al grado y título de Maestría Profesional en Evaluación de  
Programas y Proyectos de Desarrollo

**Por: Tatiana Bermúdez Vargas**

**Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica**

**2016**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida, por despertarme cada mañana con una nueva oportunidad de cumplir con su propósito, por cubrirme y darme su bendición; por la constancia, paciencia, la salud para concluir este proyecto.

Él es el único, la luz de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi amada madre, ejemplo de vida y a quien debo mucho, a mí amado esposo, pues con su apoyo incondicional e insistencia al fin llegó este día. A mis hermanos que siempre me dieron ánimo, y a aquella familia y amigos que estuvieron para animar esta causa.

A Jacky, por no dejarme y a Marce por motivarme, a ambas por su cariño, porque son el ejemplo que me permitió perseverar siempre, mucho les debo.

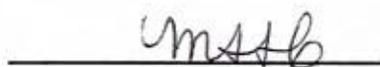
A la vida, gracias.

“Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo”.



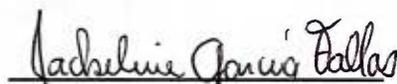
M.Sc. Olman Villarreal Guzmán

**Representante del Decano del Sistema de Estudios de Posgrado**



Mag. Marcela Sanabria Hernández

**Profesora guía**



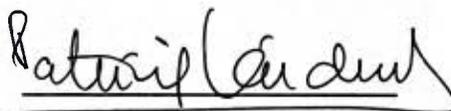
Dra. Jacqueline García Fallas

**Lectora**



Mag. Eduardo Castillo Arguedas

**Lector**



Dra. Patricia Cárdenas Valenzuela

**Representante del Director del Programa de Posgrado**



Tatiana Vanessa Bermúdez Vargas

**Sustentante**

## 1 Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Hoja de aprobación.....	iii
Tabla de contenidos.....	iv
Resumen.....	vii
Tabla de Figuras.....	ix
Tabla de cuadros.....	x
Tabla de gráficos.....	xi
Lista de tablas.....	xii
<b>Capítulo 1: Introducción</b>	
<b>1. Descripción del Programa.....</b>	<b>1</b>
1.1 Actores del programa.....	11
1.2 Antecedentes del objeto por evaluar o evaluado.....	13
1.2.1 Rendimiento académico.....	13
1.2.2 Rendimiento académico y el principio de evaluación.....	19
1.2.3 Modelos de evaluación.....	22
<b>2. Justificación de la evaluación.....</b>	<b>27</b>
<b>3. Condiciones que favorecen o limitan la evaluación.....</b>	<b>30</b>
<b>4. Teoría del Programa.....</b>	<b>32</b>
4.1 Sobre la educación de adultos y sus fundamentos.....	32
4.2 La Educación a distancia, conceptualización y alcances.....	38
4.2.1 Elementos de la Educación a distancia.....	40
4.3 Mediación pedagogía.....	44
4.3.1 La tarea docente.....	46
4.3.2 La tutoría.....	49
4.3.3 Tutoría virtual.....	51

4.3.4	Comunicación a través de los medios .....	56
4.3.5	Características del estudiantado en el sistema a distancia .....	60
4.4	Plan de Desarrollo Académico 2012-2015 .....	65
4.5	Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017 .....	65
4.6	Modelo pedagógico .....	69
4.6.1	Componentes del Modelo Pedagógico .....	72
4.6.2	Mediación Pedagógica .....	75
4.6.3	Evaluación de los aprendizajes .....	75

## **Capítulo 2 – Referentes teóricos**

<b>5.</b>	<b><i>Teoría del Programa</i></b> .....	<b>80</b>
5.1	Árbol de problemas .....	80
5.2	Árbol de objetivos.....	85
5.3	Mapeo de actores .....	87

## **Capítulo 3: -Estrategia metodológica**

<b>6</b>	<b><i>Problema de evaluación</i></b> .....	<b>89</b>
<b>7</b>	<b><i>Objeto de evaluación (qué evaluamos)</i></b> .....	<b>92</b>
<b>8</b>	<b><i>Objetivos de la evaluación</i></b> .....	<b>93</b>
8.1	Objetivos Específicos de la evaluación .....	94
<b>9</b>	<b><i>Interrogantes</i></b> .....	<b>94</b>
<b>10</b>	<b><i>Criterios</i></b> .....	<b>95</b>
<b>11</b>	<b><i>Participantes y audiencias/beneficiarios</i></b> .....	<b>96</b>
<b>12</b>	<b><i>Modelo de evaluación</i></b> .....	<b>97</b>
12.1	Enfoque de evaluación .....	100
12.2	Tipo de evaluación.....	102
12.2.1	Evaluación externa .....	102

12.2.2	Evaluación ex post .....	103
<b>13</b>	<b><i>Aspectos metodológicos</i></b> .....	<b>104</b>
<b>14</b>	<b><i>Operacionalización de la evaluación</i></b> .....	<b>107</b>
14.1	Delimitación temporal .....	110
14.1.1	Cronograma .....	111
14.2	Evaluabilidad:.....	111
14.3	Condiciones que permiten (permitieron) o limitan (limitaron) la evaluación 113	
14.4	Estrategias para el seguimiento del proceso evaluativo (control de la rigurosidad de la evaluación) .....	114

#### **Capítulo 4 – Presentación y Discusión de Resultados**

<b>15</b>	<b><i>Presentación y Discusión de Resultados.</i></b> .....	<b>116</b>
15.1	Fuentes consultadas .....	116
15.2	Metodología de la evaluación .....	118
15.2.1	Población de estudio .....	120
15.2.2	Abordaje metodológico.....	123
15.3	Presentación de los resultados .....	126
15.4	Sistematización de resultados: Encuesta a tutores y Entrevista Encargadas de Cátedra .....	127
15.5	Sistematización de resultados: Encuesta a estudiantes .....	157
15.6	Datos generales.....	157
15.7	Educación a distancia .....	162
<b>16</b>	<b><i>Mediación pedagógica (adaptación de los contenidos y actividades)</i></b> .....	<b>173</b>
<b>17</b>	<b><i>Actividades complementarias</i></b> .....	<b>183</b>
<b>18</b>	<b><i>Histograma</i></b> .....	<b>205</b>

#### **Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones.**

<b>19</b>	<b>Conclusiones</b> .....	<b>212</b>
19.1	Contexto.....	213
19.2	Insumos .....	218
19.3	Proceso.....	220
19.4	Producto.....	223
19.5	Conclusiones generales.....	225
<b>20</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	<b>230</b>
<b>21</b>	<b>Referencias</b> .....	<b>235</b>

Anexos

# Resumen

---

La presente tesis muestra a lo largo de la evaluación realizada la descripción de las características del sistema de educación a distancia de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), que brinda soporte para conocer los medios de enseñanza que utilizan para su proceso académico.

En el sistema de educación a distancia de la UNED, el criterio de rendimiento académico es conocido como un indicador numérico y bajo esta perspectiva, se evalúa la pertinencia de los medios de enseñanza que se utilizan para el logro académico del estudiantado. Se conocen los medios de enseñanza específicamente que utilizan las asignaturas de Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo en el año 2015.

Debido a que el concepto de rendimiento académico tiene varias aristas, algunas de ellas de carácter cualitativo, se implementa el modelo Contexto, Insumo, Proceso y Producto (CIPP) de Daniel Stufflebeam, como uno de los modelos de evaluación más utilizados en los sistemas educativos y que permite de forma integral, conocer la ejecución actual del programa y poder tomar decisiones para ajustar las estrategias educativas a las necesidades de la población meta.

El modelo CIPP en la evaluación se basa en la triangulación del método cualitativo y cuantitativo, con el fin de conocer no sólo los datos del rendimiento académico en cada asignatura, sino también la opinión del estudiantado en su quehacer académico y cómo influyen los medios de enseñanza en su resultado final.

Se analiza también las características que son consideradas por el estudiantado para optar a la educación a distancia y aquellos factores multidimensionales que intervienen en el proceso académico bajo este sistema educativo.

**Palabras claves:** evaluación, educación a distancia, rendimiento académico, medios de enseñanza, modelo CIPP

# Tabla de figuras

---

Figura 1: Marco estratégico y los ejes transversales de la UNED	2
Figura 2: Centros Universitarios de la UNED	3
Figura 3: Organización de la Vicerrectoría Académica, UNED	4
Figura 4: Organigrama Escuela Ciencias de la Administración	6
Figura 5: Factores que influyen en rendimiento académico	15
Figura 6: Naturaleza de las dimensiones de la evaluación	21
Figura 7: Características de la evaluación diagnóstica	22
Figura 8: Evaluación diagnóstica	23
Figura 9: Evaluación formadora	24
Figura 10: Función reguladora de la evaluación	26
Figura 11: Principios de la Educación de adultos para la UNED	35
Figura 12: Aprendizaje como proceso complejo	45
Figura 13: Características con que debe contar el docente	48
Figura 14: Medios didácticos	57
Figura 15: Esquema comunicacional de los medios de la educación a distancia	60
Figura 16: Vinculación del Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017 con la estrategia de desarrollo institucional	66
Figura 17: Modelo teórico del Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017	67
Figura 18: Componentes del Modelo Pedagógico, UNED	73
Figura 19: Tipos de evaluación en la UNED	78
Figura 20: Árbol de problemas	82
Figura 21: Árbol de Objetivos	86
Figura 23: Participantes según su relación con el Programa	97
Figura 24: Ciclo del Proyecto	99
Figura 25: Relación modelo CIPP y la Evaluación	102
Figura 26: Modelo lógico para el diseño y evaluación de programas	103
Figura 27: Periodos académicos en los que se evidencia el rendimiento académico de los estudiantes	110

Figura 28: Instrumentos a utilizar para la validez de la evaluación	115
Figura 29: Medios para la enseñanza para cada asignatura	118
Figura 30: Descripción de la Cátedra	127
Figura 31: Principales fortalezas para el logro de las metas de la Cátedra	130
Figura 32: Criterio de los tutores sobre su carga académica	154
Figura 33: Opiniones de los estudiantes sobre su experiencias en la UNED	172

## Tabla de cuadros

---

Cuadro 1: Cátedras a evaluar	9
Cuadro 2: Estudiantes matriculados Educación Superior Universitaria Estatal	11
Cuadro 3: Cantidad de estudiantes matriculados en el 2013	12
Cuadro 4: Definiciones de rendimiento académico	14
Cuadro 5: Visión multifactorial del rendimiento académico	16
Cuadro 6: Comparación entre pedagogía y antropología basado en los supuestos de Malcoms. Knowles	33-34
Cuadro 7: Definiciones de educación a distancia	39
Cuadro 8: Resumen de tipo de interactividad	42-43
Cuadro 9: Elementos que intervienen las plataformas de aprendizaje	53
Cuadro 10: Medios que ofrece la tutoría virtual	56
Cuadro 11: Fases, áreas y procesos implicados en el aprendizaje autorregulado	62
Cuadro 12: Relación de actor con evaluación	88-89
Cuadro 13: Resumen paradigma de investigación evaluativa	98
Cuadro 14: Abordaje metodológico para la evaluación	105-107
Cuadro 15: Operacionalización de la evaluación	108-119
Cuadro 16: Instrumentos aplicados	119
Cuadro 17: Población de estudio	121
Cuadro 18: Población efectiva de estudio	121
Cuadro 19: Población aplicación del instrumentos según muestra	122

Cuadro 20: Población aplicado instrumento	123
Cuadro 21: Instrumentos utilizados para el modelo CIPP	124

## Tabla de Gráficos

---

Gráfico 1: Distribución de sexo de los tutores	131
Gráfico 2: Años de servicio de los tutores en la UNED	131
Gráfico 3: Experiencia que ha tenido como tutor en el sistema de educación a distancias	132
Gráfico 4: Necesidades sobre capacitación en el modelo pedagógico	136
Gráfico 5: Conocimiento sobre diseño curricular	139
Gráfico 6: Pertinencia de los medios pedagógicos de la asignatura	141
Gráfico 7: Criterio de los tutores sobre la plataforma de aprendizaje	148
Gráfico 8: Opinión sobre el uso de la plataforma de aprendizaje	149
Gráfico 9: Distribución de estudiantes por sexo	158
Gráfico 10: Edad promedio de la población de estudiantes	159
Gráfico 11: Cantidad de asignaturas cursadas por los estudiantes	162
Gráfico 12: Opinión para escoger la educación a distancia	163
Gráfico 13: Competencias para afrontar la educación a distancia	166
Gráfico 14: Tiempo a utilizar para la educación a distancia	167
Gráfico 15: Debilidades del sistema de educación a distancia	168
Gráfico 16: Aspectos para el logro del rendimiento académico en la educación a distancia.	170
Gráfico 17: Valoración de la unidad didáctica como medio de enseñanza	174
Gráfico 18: Asistencia a tutoría de la asignatura Contabilidad III	179
Gráfico 19: Motivos por los que no asistió a tutorías en la asignatura Contabilidad III	180
Gráfico 20: Asistencia a tutorías de la asignatura Capacitación y Desarrollo	181
Gráfico 21: Motivos por los que no asistió a tutorías en la asignatura Capacitación y Desarrollo	183
Gráfico 22: Apoyo del entorno virtual	187

Gráfico 23: Ingreso a la plataforma de aprendizaje	189
Gráfico 24: Comunicación entre estudiantes/tutores/Cátedra	193
Gráfico 25: Medios de enseñanza alternativos	195
Gráfico 26: Opinión sobre los tópicos a dar prioridad en la asignatura	196
Gráfico 27: Cantidad de horas dedicadas al estudio de la asignatura	199
Gráfico 28: Valoración del tiempo que brinda el periodo académico para el desarrollo de la asignatura	200
Gráfico 29: Competencias desarrolladas en la UNED	201

## Lista de Tablas

---

Tabla 1: Fortalezas y debilidades de ser tutor en un sistema de educación a distancia	152
Tabla 2: Distribución de estudiantes por centro universitario	160-161
Tabla 3: Uso de los ejercicios de la unidad didáctica	177
Tabla 4: Opinión sobre los medios y estrategias complementarias	184-186
Tabla 5: Fortalezas y debilidades de la plataforma de aprendizaje	190-192
Tabla 6: Opinión sobre los contenidos que imparten las asignaturas	197
Tabla 7: Tópicos y distribución de las horas para Capacitación y Desarrollo	198
Tabla 8: Tópicos y distribución de las horas para Contabilidad III	199
Tabla 7: Rendimiento de la asignatura Contabilidad III	207
Tabla 8: Rendimiento de la asignatura Capacitación y Desarrollo	209

## **Capítulo 1: Introducción**

El presente informe final de evaluación corresponde a la Evaluación sobre la pertinencia de las estrategias metodológicas de aprendizaje y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes. Además de la pertinencia de estos medios en el proceso académico de los estudiantes bajo el modelo de educación a distancia.

### **1. Descripción del Programa**

En este capítulo se brinda una breve descripción de la institución y dependencia en donde se realiza la evaluación, además, se justifica el motivo por el cual se realiza la misma y aquellas condiciones que favorecen y limitan la evaluación.

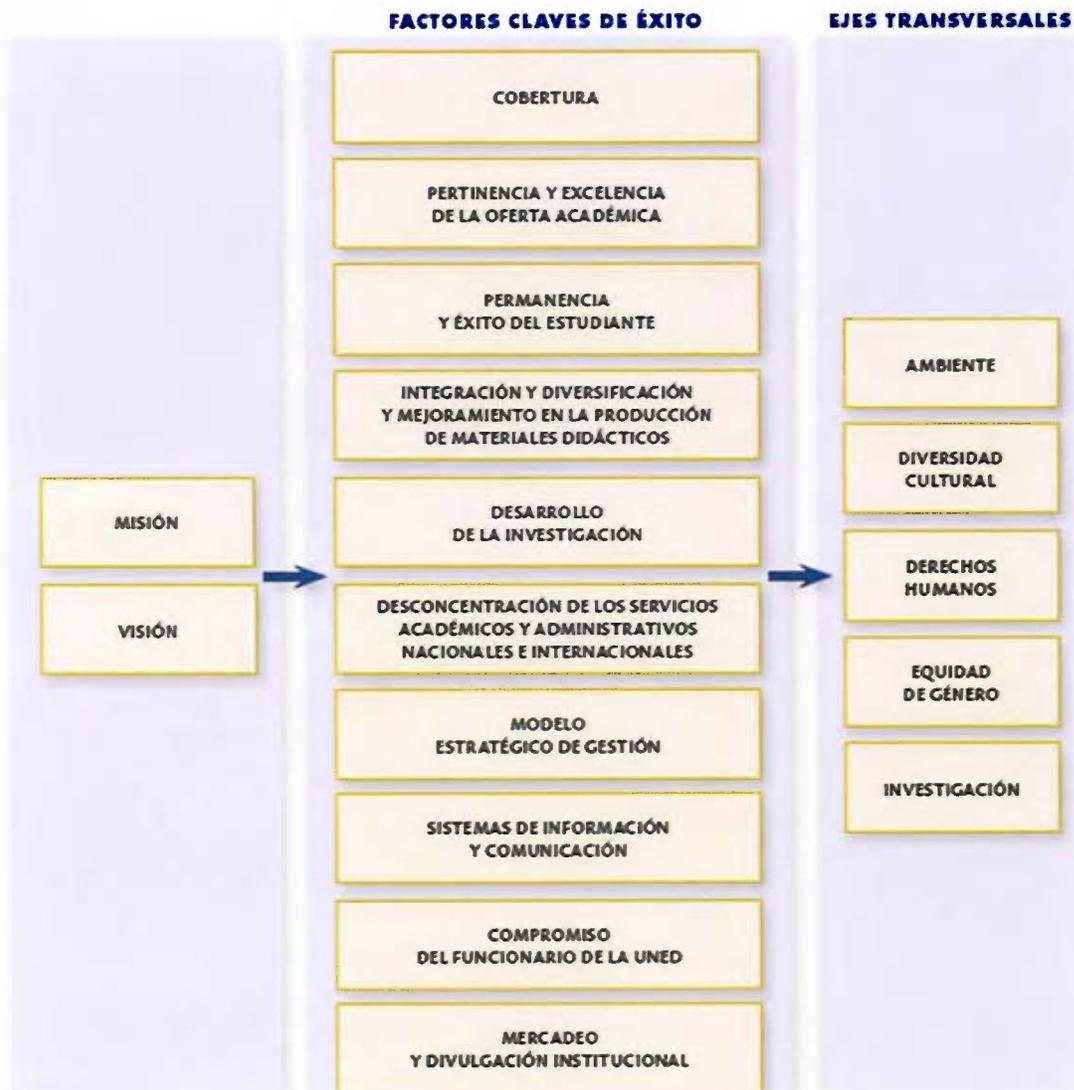
La Universidad Estatal a Distancia (UNED), institución de educación superior de índole pública, por su modelo de educación a distancia, plantea de una forma equitativa en su misión llegar a aquellos sectores de la sociedad que por cuestiones de distancia, económicas, sociales, entre otros, no puede tener acceso a la educación superior.

Para ello, establece en su visión orientar los procesos de enseñanza y aprendizaje, por medio de un modelo pedagógico que se adecue a la educación a distancia, en el que medie la tecnología y aquellos medios que posibiliten el adecuado aprendizaje, por medio de un pensamiento crítico para el autoaprendizaje.

El área que fundamenta a la UNED es la Docencia, fundamentado en propiciar el aprendizaje por medio de contenidos innovadores, que cumpla con los apoyos requeridos para el proceso de enseñanza-aprendizaje y que facilite al estudiante su desempeño académico.

La UNED establece dentro de su marco estratégico, los factores claves de éxitos y los ejes transversales que guían el quehacer de la docencia, investigación y extensión, a saber:

**Figura 1.**  
**Marco estratégico y los ejes transversales de la UNED**



Fuente: Plan de desarrollo académico 2012-2017, UNED.

El marco estratégico se establece con el fin de buscar el mejor resultado de la gestión, apoyado a la planificación estratégica que guíe los objetivos a conseguir por la UNED.

Para el logro de estos objetivos, la UNED cuenta con 37 centros universitarios distribuidos por todo el país, según se detalla a continuación:

**Figura 2.**  
**Centros Universitarios de la UNED**



Fuente: UNED, centros universitarios

Los centros universitarios de la UNED, por su ubicación geográfica pretenden brindar un mejor acceso a los estudiantes a su centro de estudio, a la gestión administrativa y al servicio docente, de investigación, de extensión, de vida estudiantil y de acción social, de acuerdo con las necesidades de cada región. (UNED, s.f., Dirección de Centros Universitarios)

Otra instancia de gran valor para la gestión es la Vicerrectoría Académica que es la instancia sustantiva de la UNED, ya que ejecuta lo concerniente a la labor académica institucional, tiene como objetivo fundamental:

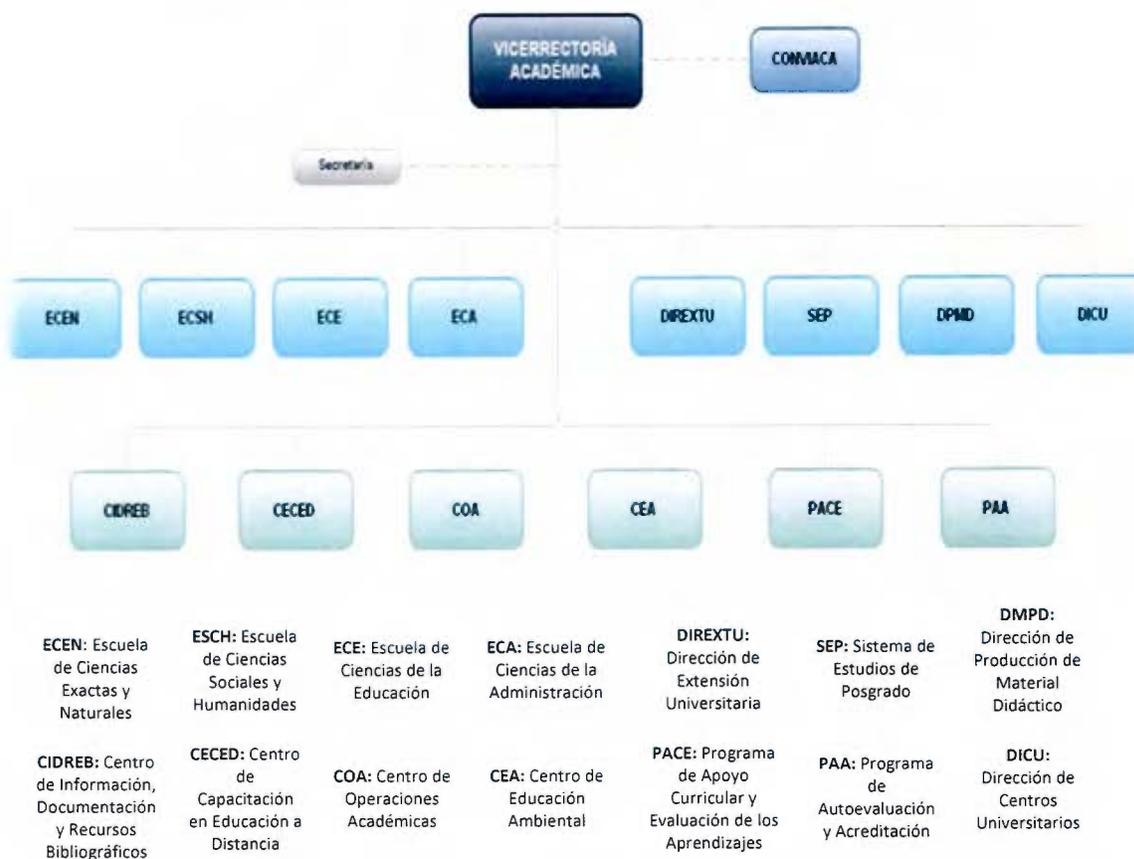
Planear, dirigir, organizar, coordinar y evaluar los servicios académicos de la Universidad, promoviendo la excelencia y el estímulo permanente al estudiante para que desarrolle su capacidad de análisis y de crítica. (UNED, s.f., Vicerrectoría Académica)

Establece las políticas para la gestión académica por medio de la docencia, investigación y extensión, para que se cumplan de manera eficiente y eficaz el modelo de educación a distancia.

Además, con base en la dirección que establece, la Vicerrectoría Académica como dependencia de autoridad universitaria en su campo de acción, regula el desempeño de las instancias que tiene a su cargo, los cuales están plasmadas en el documento Plan de desarrollo académico 2012-2017, basado en el Marco Estratégico Institucional y vinculado con el Plan Estratégico Institucional, como líneas referentes para su quehacer.

La Vicerrectoría Académica está organizada de la siguiente manera:

**Figura 3.**  
**Organización de la Vicerrectoría Académica, UNED**



Fuente: UNED, Vicerrectoría Académica, 2013

Cada una de estas dependencias tiene objetivos específicos que deben de desarrollar en aras de apoyar el quehacer académico de la Universidad.

Para el caso de esta evaluación, dentro de las instancias que conforman la Vicerrectoría Académica se encuentran las diferentes escuelas, para este estudio en particular, la dependencia de análisis es la Escuela de Administración (ECA).

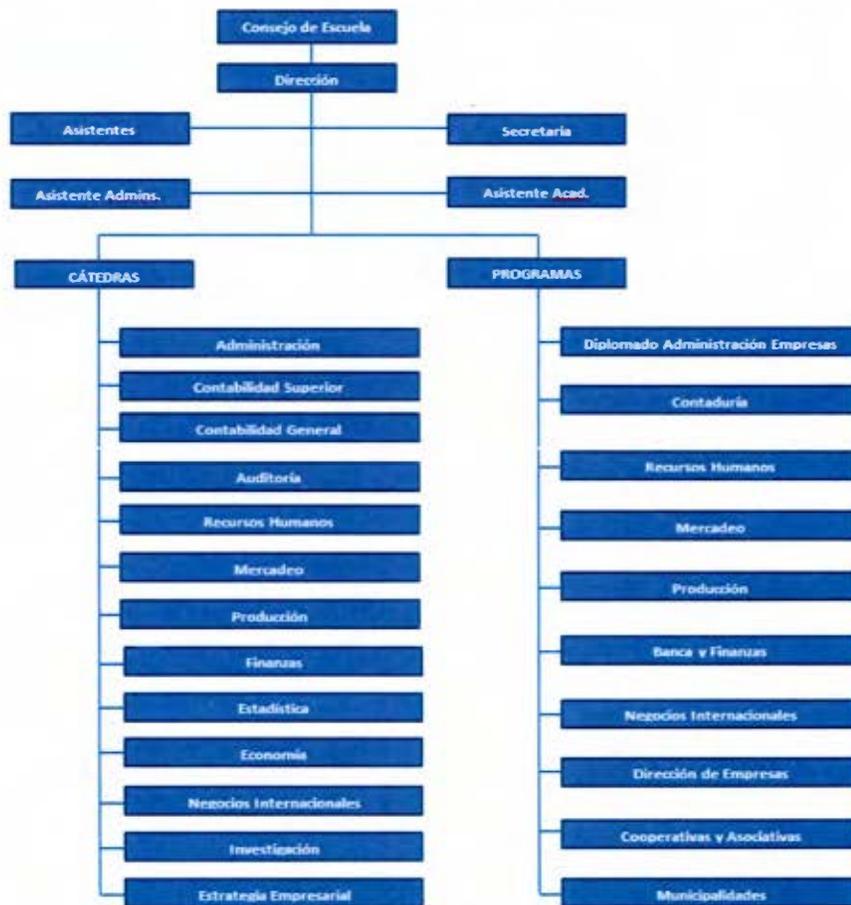
A principios de 1989 se inicia la reestructuración de varias dependencias, entre ellas la Dirección de Centros Académicos, con base a esto, se incorporan otras oficinas y para el 16 marzo de ese año, se crea la Escuela de Ciencias de la Administración.

La Escuela de Ciencias de la Administración, es la primera escuela que se crea como coordinación de las áreas de Administración, Contabilidad, Economía y Finanzas, impartiendo las siguientes carreras:

- Diplomado en Administración de Empresas
- Administración de Empresas en Gestión Organizacional
- Administración de Empresas en Empresas Cooperativas
- Administración de Empresas con concentración en Contaduría
- Administración de Empresas con concentración en Banca y Finanzas

En la actualidad, el organigrama de la Escuela a nivel de pregrado y grado, es el siguiente:

**Figura 4.**  
**Organigrama Escuela Ciencias de la Administración**



Fuente: UNED. Escuela de Ciencias de la Administración

Esta dependencia hace énfasis en la docencia de la Administración y sus diferentes campos de acción, en la formación de profesionales que promuevan su quehacer en los diferentes sectores productivos y económicos a nivel nacional e internacional.

Para la Escuela de Administración, los principales factores que buscan el éxito académico de los estudiantes, está basado en la formación humanista, crítica, creativa, del compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Además, busca tener actualizada sus carreras, por medio de convenios que fortalezcan la investigación y la extensión. Además, de garantizar la calidad de sus

carreras por medio de la acreditación por parte del SINAES, 7 de 9 carreras están acreditadas actualmente.

Como parte de los factores clave del éxito para la Escuela de Ciencias de la Administración se especifican los siguientes:

1. Acreditación de sus programas de grado y posgrado en agencias nacionales e internacionales.
2. Impacto y pertinencia de sus investigaciones.
3. Motivación y desarrollo del personal de la escuela.
4. Clima organizacional adecuado.
5. Autoevaluación permanente de programas académicos y cursos.
6. El quehacer de la Escuela de Ciencias de la Administración centrado en el estudiante. (Plan Estratégico de la Escuela de Ciencias de la Administración 2009 p. 14)

Lo anterior como parte de las estrategias que procura llevar al éxito de la función de la Escuela y establecer procesos con líneas de acción debidamente claras, que apoyen los procesos.

Según la estructura de la Escuela se plantean 9 carreras y con base en los planes de estudio con que cuenta cada carrera para pregrado o grado, se establecen 14 Cátedra que dan servicio a las mismas. Cada una de las Cátedras coordinadas por un Encargado (a) de Programa que administra.

Estas cátedras fundamentan su quehacer en el interés científico-tecnológico de cada una de las áreas específicas de utilidad para la administración y son el elemento fundamental de la acción académica de la Escuela.

Cada una de las cátedras, está constituida por diversas asignaturas a saber, oferta académica relacionada con un plan de estudios, estructurado y fundamentado en

un diseño curricular conducente a un grado académico y título universitario. (PACE, 2013, p. 22)

Debido a la actividad que desarrolla cada cátedra, la misma es administrada por un Encargado(a), que tiene a su cargo la responsabilidad de diferentes profesionales (tutores) en el campo de acción que se vincula y son quienes imparten la docencia en las diferentes partes del país.

Dentro del quehacer que realizan las Cátedra, están las siguientes actividades:

- Diseño de cursos específicos para las carreras propias de la Escuela u otras de servicio para otras carreras de otras Escuelas.
- Administración de los profesionales que fungen en la docencia, así como coordinar capacitación que deben recibir los mismos sobre el sistema de educación a distancia, así como cualquier otra herramienta para el buen desempeño de su labor.
- Atención estudiantil para requerimientos de orientación o administrativos de índole de la Cátedra.
- Presentación de proyectos de investigación propios de la Cátedra o en conjuntos con otras Cátedras, así como colaboración en los trabajos de sus estudiantes.
- Coordinar con los responsables de las carreras y programas lo referente a la evaluación del curso.
- Promoción de actividades que promuevan el conocimiento propio del área de formación de la Cátedra y su quehacer.
- Participación en los Consejos de la Escuela y aquellas comisiones o reuniones que tengan vinculación con la misma.
- Realizar publicaciones en temas de interés propios de la Cátedra.

Para la presente evaluación, nos interesa el evaluar lo referentes a las Cátedras de Contabilidad Superior, Negocios Internacionales y Recursos Humanos, a continuación, se detalla una breve descripción de las mismas.

**Cuadro 1.**  
**Cátedras a evaluar**

<b>Cátedra</b>	<b>Programa</b>	<b>Asignaturas</b>	
<b>Recursos Humanos</b>	Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos; Forma profesionales capaces de ejecutar los procesos de la gestión del talento humano, ejecutan investigaciones, colaborando con soluciones técnicas, además, de ser capaces de establecer estrategias y políticas de gestión humana, con la implementación de las estrategias del negocio y su congruencia con las estrategias de gestión.	<b>208</b>	<b>Administración de Recursos Humanos</b>
		<b>925</b>	Comportamiento Organizacional
		<b>4001</b>	Clasificación de Puestos
		<b>4002</b>	Valoración de Puestos
		<b>4003</b>	Reclutamiento y Selección de Personal
		<b>4004</b>	Técnicas de Negociación y Solución de Conflictos
		<b>4005</b>	Desarrollo y Capacitación de Recursos Humanos
		<b>4007</b>	Técnicas para la Entrevista
		<b>4061</b>	Liderazgo y Negociación Gerencial
		<b>4067</b>	Planificación de Recursos Humanos
		<b>4068</b>	Análisis y Diseño de Puestos I
		<b>4069</b>	Taller de Empleo
		<b>4070</b>	Capacitación y Desarrollo
		<b>4071</b>	Diseño de Sistemas de Compensación
		<b>4072</b>	Evaluación, Gestión de Recursos Humanos
		<b>4073</b>	Análisis y Diseño de Puestos II
		<b>4074</b>	Gestión de Recursos Humanos por Competencia
		<b>4075</b>	Taller de Técnicas de Negociación
		<b>4076</b>	Desarrollo Organizacional
		<b>4077</b>	Consultoría de Recursos Humanos
<b>4078</b>	Administración de Salarios		
<b>4079</b>	Manejo y Solución de Conflictos		
<b>4081</b>	Psicología Organizacional		
<b>Negocios Internacionales</b>	Administración de Empresas con énfasis en Negocios Internacionales;	<b>4026</b>	<b>Comercio Electrónico</b>
		<b>4027</b>	Teoría y Procedimientos Aduanales

	<p>capacidad de desenvolverse con un alto grado de conocimiento en las áreas de comercio internacional, donde se puedan aprovechar las oportunidades de negocios ofrecidas por la apertura comercial.</p> <p>Asimismo, deberán ser profesionales que se constituyan en negociadores internacionales a nivel intermedio con un amplio conocimiento del entorno y tengan la capacidad de adecuar sus estrategias de desarrollo y penetración comercial acorde a las nuevas tendencias en los negocios internacionales</p>	<p><b>4028</b> Medio de Transporte Internacional, Carga y Seguros</p> <p><b>4029</b> Medio de Pago Utilizado en el Comercio Internacional</p> <p><b>4030</b> Estrategia del Marketing Internacional</p> <p><b>4031</b> Procedimientos y Normas Legislativas en el Comercio Internacional</p> <p><b>4032</b> Mercadeo para el Comercio Internacional</p> <p><b>4033</b> Técnicas de Negociación Internacional</p> <p><b>4036</b> Introducción Negocios Internacionales</p> <p><b>483</b> Administración del Comercio Internacional</p> <p><b>4095</b> Dirección de Empresas Internacionales</p> <p><b>4092</b> Integración Regional y Acuerdos de Libre Comercio</p> <p><b>4096</b> Inteligencia de Mercados</p> <p><b>4093</b> Introducción al Derecho de Propiedad Intelectual</p> <p><b>4094</b> Taller de Exportaciones, Importaciones y Comercialización Internacional</p> <p><b>4091</b> Taller de Negociación Internacional</p>
<p><b>Contabilidad Superior</b></p>	<p><b>Administración de Empresas con énfasis en Contaduría;</b> pretende formar profesionales en el campo financiero-contable.</p>	<p><b>230 Contabilidad III</b></p> <hr/> <p><b>231</b> Contabilidad Aplicada</p> <p><b>232</b> Contabilidad de Costos II</p> <p><b>405</b> Contabilidad de Costos I</p> <p><b>481</b> Contabilidad V</p> <p><b>488</b> Contabilidad IV</p> <p><b>4042</b> Contabilidades Especiales</p> <p><b>4055</b> Costos de Servicios</p> <p><b>4066</b> Costos Gerenciales</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la página web de la Escuela.

Para estas Cátedras se considerarán las asignaturas de Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional, según sus estrategias y evaluación del aprendizaje, tomando en cuenta sus

particularidades, en cuanto a la modalidad en que se imparte (presencial, híbrido o virtual)

### 1.1 Actores del programa

La educación superior estatal en Costa Rica cubre el 2% de la población del país, la misma, distribuido por Universidades según se detalla:

**Cuadro 2.**  
**Estudiantes matriculados Educación Superior Universitaria Estatal**

	2010	2011	2012
<b>Matrícula de la Educación Superior Universitaria Estatal <sup>1/</sup></b>	81 288	90 779	93 387
<b>Universidad de Costa Rica</b>	36 338	37 611	37 980
<b>Instituto Tecnológico de Costa Rica</b>	8 151	8 260	8 781
<b>Universidad Nacional</b>	15 444	15 677	16 458
<b>Universidad Estatal a Distancia</b>	21 355	22 055	21 944
<b>Universidad Técnica Nacional</b>	-	7 176	8 224

Fuente: Estadísticas Consejo Superior de Educación (CONARE), 2013.

Como se puede apreciar la UNED, es la segunda universidad con mayor población estudiantil de las cinco instituciones que componen el sistema de educación superior pública.

La UNED cuenta con un aproximado de 20.000 mil estudiantes matriculados en los diferentes periodos académicos del año, de este total de estudiante 10.000 mil de ellos son estudiantes de primer ingreso, siendo la mayor cantidad mujeres entre un rango de edad de los 18 a los 29 años de edad. De esta población existe un aproximado de 520 estudiantes de posgrado, el resto de estudiantes van desde estudiantes regulares a estudiantes de extensión universitaria como cursos libres.

Con respecto a la cantidad de estudiantes con que cuenta la Escuela de Ciencias de la Administración actualmente, se puede observar a continuación la matrícula de estudiantes para el 2013:

**Cuadro 3.**  
**Cantidad de estudiantes matriculados en el 2013**

	Mujeres	Hombres	Total	Cantidad de estudiantes de primer ingreso
I Cuatrimestre	3692	2252	5944	1012
II Cuatrimestre	3570	2013	5583	712
III Cuatrimestre	1906	3346	5252	541
		<b>Promedio</b>	<b>5593</b>	<b>755</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de las estadísticas del Centro de Investigación y Evaluación Institucional, UNED, 2014

Como se puede observar en el cuadro anterior, el promedio de estudiantes matriculados en las carreras de grado de la Escuela es de 5593 estudiantes, de ellos el promedio de estudiantes de primer ingreso es de 755 para un total de estudiantes regulares (matriculados en periodos anteriores al actual) de 4838 estudiantes.

La mayor cantidad de estudiantes se encuentran empadronados en la carrera del Diplomado en Administración de Empresas que posteriormente, estos estudiantes son potenciales a trasladarse a alguno de los énfasis a nivel de Bachillerato.

Cabe destacar que los estudiantes de primer ingreso según el sexo, 46% del sexo femenino el 22% prefieren el ingreso a la carrea de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humano y del 37% para los hombres, el 17% tiene como su preferencia la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría.

Para atender a la cantidad de estudiantes inscritos en las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración, la misma está constituida por personal Administrativo y Académico, iniciando por la figura del Director de la Escuela, quien dirige el quehacer de la misma, un Asistente Académico, un Asistente Administrativo, un Asistente, una diagramadora y un recepcionista.

También existe, como se mencionó anteriormente un total de 9 Encargados de carrera de los cuales cuentan con 5 asistentes (hay carreras que no cuentan con asistencia), una Encargada de Evaluación de los Aprendizajes y 14 Encargados de Cátedra. Además de dos coordinaciones del Posgrado para los programas de Administración de Negocios a nivel de Maestría y Doctorado.

## **1.2 Antecedentes del objeto por evaluar o evaluado**

### **1.2.1 Rendimiento académico**

En el quehacer de la educación, los procesos académicos siempre tienen como meta conseguir un buen rendimiento académico de los estudiantes, básicamente este va ser su fin último para el éxito académico y profesional de la persona.

Para saber si se están considerando aquellos factores claves que intervienen en el quehacer educativo para conseguir un adecuado rendimiento y si estos, están vinculándose en el proceso enseñanza y aprendizaje eficazmente, es importante conocer su definición.

La palabra rendimiento en su sentido etimológico procede del latín «rendere» que significa vencer sujetos, someter una cosa al dominio de uno, dar fruto o utilidad a una cosa, es decir, rendimiento es la productividad que algo nos proporciona, es la relación de la utilidad de algo con el esfuerzo realizado. (Cruz, 2006, p. 67)

Como se puede determinar el rendimiento se basa primordialmente en aquellos medios que se utilizan para alcanzar un resultado esperado, esto bajo los criterios de la necesidad de la persona.

Al trasladar este concepto al plano académico, se detallan las siguientes definiciones:

**Cuadro 4.**  
**Definiciones de rendimiento académico**

SE LE DA PESO A:	AUTOR	DEFINICIÓN
Rendimiento intelectual	Alonso (1965)	Edad de instrucción-edad mental=rendimiento intelectual.
La voluntad	Kacsynska (1965)	Los resultados dependen de la voluntad del estudiante para rendir en la escuela.
La capacidad	Muñoz (1977)	El alumno rinde dependiendo de su capacidad y es predecible el rendimiento.
Como producto	Marcos (1966) Plata (1919)	Es el producto de todas las actividades formativas. Consumo de energías físicas y psíquicas para obtener un resultado en el trabajo escolar.
Calificaciones	Gimeno (1976) Pacheco (1970) ANUIES (2002)	Es el resultado que obtiene el alumno al finalizar el curso. Es el aspecto cuantitativo que el trabajo escolar produce. Es el grado de conocimientos que un individuo posee, es un grado cognoscitivo al que se le asigna una calificación escolar expresada en términos de una escala numérica.
Aprendizaje	González (1975)	Es fruto de una verdadera constelación de factores derivados del sistema educativo, de la familia, del propio alumno en cuanto a persona en evolución.

Fuente: Cruz, 2006. p. 68.

Como se desprende del cuadro anterior, básicamente el logro del éxito académico esta fundamentalmente basado en el estudiante, bajo aquellas variables que interfieren para alcanzar lo deseado y que son medibles para tal fin.

De todas las características mencionadas, el concepto que permite englobar las ideas de manera efectiva en el plano educativo lo plantea Montero, Villalobos y Valverde (2007) en donde se establece el rendimiento académico como:

Un resultado del aprendizaje, suscitado por la intervención pedagógica del profesor o la profesora, y producido en el alumno. No es el producto analítico de una única aptitud, sino más bien el resultado sintético de una suma (nunca bien conocida) de elementos que actúan en, y desde la persona que aprende, tales como factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y socio demográficos. (p. 217)

De la definición anterior podemos notar que el logro académico del estudiante, no solo se define por el proceso de evaluación de los aprendizajes dado en forma

cuantitativa, sino más bien, incluye otros elementos que posibilitan su alcance, según lo muestra la figura 5.

**Figura 5.**  
**Factores que influyen en rendimiento académico**



Fuente: Cruz, 2006, p.70.

Las características que se destacan en la figura anterior vista desde un plano multidimensional y que influyen en el rendimiento académico, podría establecer como los criterios de individuales-subjetiva y sociales-objetiva, no solo vista en dos vías, sino en varias direcciones, en dónde influyen un gran número de factores. Lo mismos, caracterizándose para el estudiante, su interés, motivación, expectativas, apoyo moral y económico y siendo más criterios sociales y enfocados a la institución, al tipo de institución, la metodología de aprendizaje, flexibilidad del currículo, autonomía, clima favorable para el aprendizaje, que al uso de la evaluación sumativa, entre otros.

**Cuadro 5.**  
**Visión multifactorial del rendimiento académico**

<b>Sociedad</b>	- Contexto económico y social
<b>Familia</b>	- Nivel sociocultural - Dedicación - Expectativas - Valor concedido a la escuela
<b>Sistema educativo</b>	- Gasto público - Formación e incentivos hacia el profesorado - Tiempo de enseñanza - Flexibilidad del currículo - Apoyo disponible especialmente a centros y alumnos con más riesgo
<b>Centro Docente</b>	- Cultura - Participación - Autonomía - Redes de cooperación
<b>Aula</b>	- Estilo de enseñanza - Gestión del aula
<b>Alumno</b>	- Interés - Competencia - Participación

Fuente: Cruz, 2006, p. 71.

Después de analizar el concepto de rendimiento académico más moderno de lo que años atrás se entendía, se plantea el punto de vista más crítico sobre el proceso educativo y aquellos elementos que intervienen en su quehacer, dónde el estudiante puede alcanzar el conocimiento no sólo de una simple evaluación sumativa, sino también de una forma multifactorial, que puede reflejarse en su rendimiento.

La UNED en su modelo pedagógico plantea ciertas consideraciones importantes en el tema, que se destacan a continuación y que están muy relacionadas con los factores que se consideran en la figura 5 y el cuadro 5, a saber:

## Sobre la organización

- La función docente. Las implicaciones del modelo para llevar a cabo coordinadamente las acciones de diseño de cursos, elaboración de materiales didácticos y la facilitación, seguimiento y atención de los estudiantes, pueden significar funciones, tiempos, remuneración y modalidades de vinculación diferentes. Por la naturaleza de la institución, la administración debe ser la estructura facilitadora para el desarrollo académico.
- La producción de materiales. Los procesos de producción, respecto de los derechos de autor, integración de equipos de diseño, determinación de costos y, muy en particular, la permanencia en el tiempo de un material, pueden exigir cambios importantes en la organización actual de estas funciones. Además de la elaboración y producción de materiales, la disponibilidad universal del conocimiento puede hacer necesario intensificar, en la etapa de diseño, la labor de selección y presentación de información. La incorporación de criterios pedagógicos en los medios puede exigir una organización más centrada en la investigación interdisciplinar y una participación directa del equipo de producción en el seguimiento permanente de los materiales, una vez en manos del estudiantado.
- La organización. Debe favorecer la inducción y el desarrollo profesional en educación a distancia, en esquemas participativos y de autoaprendizaje, y promoverse con esquemas de motivación. Asimismo, debe mostrar flexibilidad ante los cambios que surjan en la construcción del modelo.
- La renovación de los procesos y la logística. Se requiere un mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, para apoyar la labor académica.
- Los procesos de evaluación. Estos procesos, en particular el envío, anotación y respuesta a los trabajos del estudiante, pueden exigir medios de comunicación masivos y más ágiles.
- La autoevaluación de programas y procesos. Exigen estructuras de organización y comunicación en todas las instancias institucionales.

### **Sobre la investigación**

- Los efectos, en los procesos de pensamiento del estudiante, de los elementos didácticos que se incorporan intencionalmente en los materiales.
- Los efectos de las prácticas de evaluación de los aprendizajes en la capacidad de autogestión del estudiante.
- Los efectos de las diferentes modalidades de intervención didáctica a distancia.
- Los usos viables de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones como medio de información e interacción didáctica.
- El diseño curricular.
- Los procesos mediadores del aprendizaje, en particular los procesos de pensamiento que toda nueva iniciativa pedagógica genera en el estudiante.

### **Sobre las unidades didácticas**

- Tener una estructura clara y explícita.
- Permitir que el estudiante comprenda y haga propias las metas de aprendizaje, facilitándole establecer relaciones con sus experiencias previas, intereses y expectativas.
- Presentar los contenidos con una estructura didáctica de la cual el estudiante pueda apropiarse.
- Favorecer la recuperación de los conocimientos previos pertinentes del alumno.
- Partir de núcleos temáticos propios de la realidad profesional y, de ser posible, relacionados con el contexto del estudiante y con el mundo del ejercicio práctico de la profesión, de manera que el estudiante le encuentre sentido al conocimiento y lo proyecte funcionalmente.
- Utilizar ejemplos, metáforas y el pensamiento analógico, tan propio del aprendizaje adulto.
- Mantener un nivel de flexibilidad que permita, al estudiante, el dominio sobre los procesos para lograr las metas propuestas, respetando los diversos estilos de aprendizaje.

- Incorporar, actividades que exijan del alumno procesos de pensamiento crítico, reflexivo y creativo.
- Incorporar, actividades de autorregulación, las cuales exigen que el estudiante se apropie de los criterios con los que se juzgará su desempeño, y habilidades de autoobservación y planificación de las propias acciones de estudio.
- Una estructura flexible que posibilite la conformación de un cuerpo de conocimientos teóricos y prácticos que mantengan su vigencia en el tiempo. (Modelo Pedagógico de la UNED, 2004, pp. 28-30)

### 1.2.2 Rendimiento académico y el principio de evaluación

La evaluación es un factor esencial del proceso académico, su objetivo es conocer durante el transcurso del mismo, los actores que participan, los avances y dificultades a las que se enfrentan los estudiantes, por medio del proceso de planeación, organización y puesta en marcha la acción docente.

Es de interés conocer cómo se concebía la evaluación hace ya bastantes años, según recapitula Avendaño y Parada (2012) en la cual, en los años 40 y 50 era un proceso de cualificación de los objetivos observables, medibles y con criterio de evaluación alcanzados por los estudiantes. También era un instrumento que informaba la eficacia del programa educativo. Para los años 60 se convirtió en un proceso de cualificación de metas multidimensionales alcanzadas por los estudiantes de forma contextualizada.

Como se puede evidenciar ya para los años 60 se introduce el concepto de multidimensional, en el que se enmarca la consecución de transferencia de conocimientos de otras áreas hacia una educación más integral, así también, el análisis de las condiciones sociales y políticas que puedan orientar al programa.

En la actualidad, la evaluación es concebida como:

Un proceso social, personal y colectivo con impacto en lo educativo y formativo, permitiendo la inclusión de los sujetos en el sistema escolar y el

desarrollo de su potencial. Examinar y comprender la evaluación en toda su dimensión implica revisar elementos asociados a esta, como objeto, funciones, metodologías y técnicas, participantes, condiciones, resultados, efectos y determinantes (Avendaño, C., y Parada, A., 2012, p. 340)

Además, podemos añadir otro concepto que comparte o engloba en mayor medida lo que deberíamos entender como evaluación, incluyendo lo relacionado al aprendizaje:

La evaluación, en este contexto, no es una actividad aislada y con propósitos de completitud solamente, sino también un proceso –conjunto de actividades concatenadas– que implica búsqueda, obtención y análisis de información sobre la calidad del aprendizaje del estudiante, sobre la calidad y la conducción que de este realiza el maestro o profesor, sobre el entorno o circunstancias en que se desarrolla el proceso de aprendizaje, sobre el logro de las metas propuestas o su eficacia y sobre el aprovechamiento de los recursos disponibles o su eficiencia, para que, en una especie de círculo virtuoso, se tomen decisiones que cada día vuelvan más eficaz y eficiente el proceso educativo. (García, B., Piñero, L., Iglesias, T., y Carrillo, A., 2009, pp. 27-28).

Entonces, es un proceso sistemático que recopila información de manera planificada, en el cual, tienen relación los agentes, instrumentos, técnicas y métodos, con el que se emite un juicio de valor (valoración) para orientar la toma de decisiones. Además, la aplicación de este concepto está muy relacionada con el contexto social que vive la institución y su orientación para aplicarlo para su propio modelo.

Como parte de la conceptualización del proceso de evaluación de los aprendizajes, es importante considerar las características ontológicas, epistemológicas, técnicas, hermenéuticas, holística, metodológica y ética bajo la siguiente figura 6:

**Figura 6.**  
**Naturaleza de las dimensiones de la evaluación**



Es necesario según lo expuesto un proceso reflexivo del quehacer evaluativo, ya que incluye una gran cantidad de elementos en su accionar y su vinculación, con los docentes, estudiantes y diversos actores que conciben la educación.

La evaluación es un proceso útil para asegurar el perfeccionamiento en la adquisición y comprensión de quien aprende, definido por las prácticas y el abordaje de la enseñanza y el aprendizaje.

Entre sus dimensiones están un gran número de componentes, que implican un cuestionamiento de ¿qué evaluar? ¿para qué?, ¿cómo? ¿quién? ¿cuándo?, además, de cual de cada uno de ellos es más relevante o debe dársele énfasis.

### 1.2.3 Modelos de evaluación

Para el caso de la presente evaluación, el proceso de para qué evaluar, desde la situación del alumno en función de los objetivos planteados y las estrategias desde la práctica docente, nos lleva a determinar los modelos de evaluación diagnóstica, formativa y sumativa.

#### 1.2.3.1 Evaluación diagnóstica

La evaluación diagnóstica, según menciona Morales (2011) tiene por objeto conocer la situación de partida. Proporciona una radiografía del estado del alumno, del profesor, del equipo docente o del centro. (p. 174), la misma nos da un panorama previo de cómo lograr la consecución de los objetivos, para cada uno de ellos según la figura 7, deben considerarse las siguientes características:

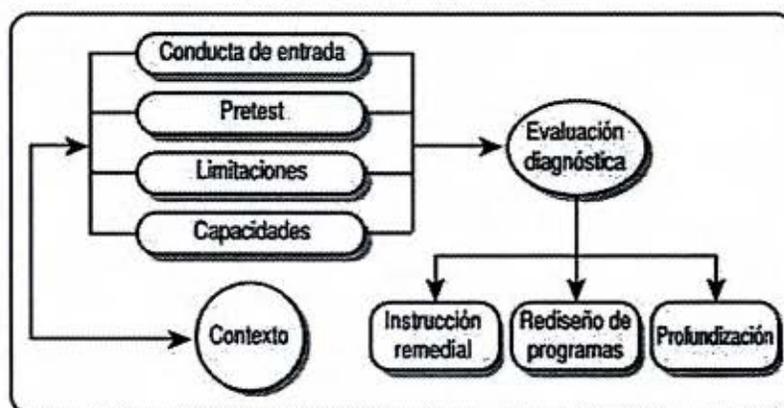
**Figura 7.**  
**Características de la evaluación diagnóstica**



Fuente: Elaboración propia a partir de Morales (2011) y lafrancesco (2005)

Para todo el proceso de enseñanza y aprendizaje la evaluación siempre será diagnóstica, pero como punto de partida siempre es recomendable conocer el contexto en que se desenvuelve el proceso de aprendizaje. Se puede considerar la participación del estudiante como medio consensuado.

**Figura 8.**  
**Evaluación diagnóstica**



Fuente: Infrancesco, 2005

Las metas y los objetivos formativos se establecen por medio de las conductas prescritas, limitaciones y capacidades dentro de un contexto, como variables para la planificación y desarrollo del programa.

### 1.2.3.2 Evaluación formativa

Es la evaluación que se realiza durante el proceso de aprendizaje y está basada en las oportunidades y dificultades que tenga el estudiante para el abordaje de los contenidos, sus factores y los ajustes de las actividades educativas. Por tanto, tenemos:

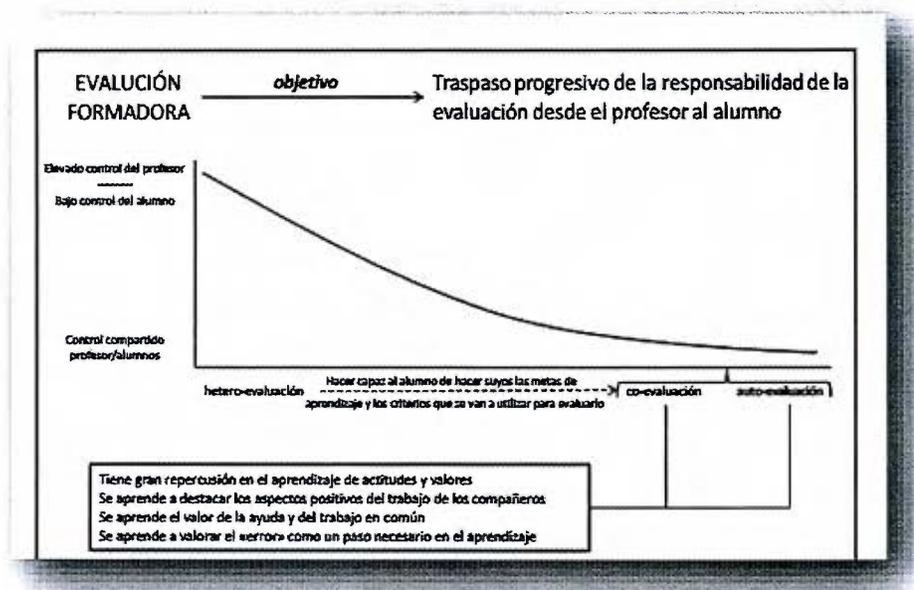
La evaluación formativa, caracterizada por su directa relación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, integrada en su propio desarrollo, puede tener un efecto altamente positivo sobre el aprendizaje de los alumnos, la acción docente del profesor, la organización de la clase, el uso del material didáctico,

la orientación de los alumnos, la innovación educativa, y muchas otras facetas de la enseñanza de la educación. (Morales, 2001, pp. 175-176)

Por lo tanto, el cuidado debe centrarse en el proceso del aprendizaje por el cual aprende el estudiante, por el tipo de evaluación el profesor es quien cuenta con la información para realizar un plan de revisión y ajuste de los contenidos para su mejora. De esta manera, aunque es importante qué sabe o deja de saber, cobra mayor relevancia cómo sabe, hasta dónde puede aprender, y como puede colaborar para adquirir nuevos aprendizajes de manera efectiva y la aplicación del conocimiento.

Este tipo de evaluación es muy importante ya que brinda información de forma permanente, permite controlar si lo planificado está resultando como se pronosticaba o si, por el contrario, aparecen desviaciones que pueden transformar los resultados y que obligarían a reconducir la acción educativa que se esté llevando a cabo. Detalle de esto se plantea en la siguiente figura 9:

**Figura 9.**  
**Evaluación formadora**



Fuente: Pons, Serrano. 2009, p. 9.

Un aspecto importante es que los efectos de esta evaluación, permiten determinar en lo estudiantes características como la autorregulación, la autonomía, la reflexión, pensamiento crítico y la responsabilidad.

### *1.2.3.3 Evaluación sumativa*

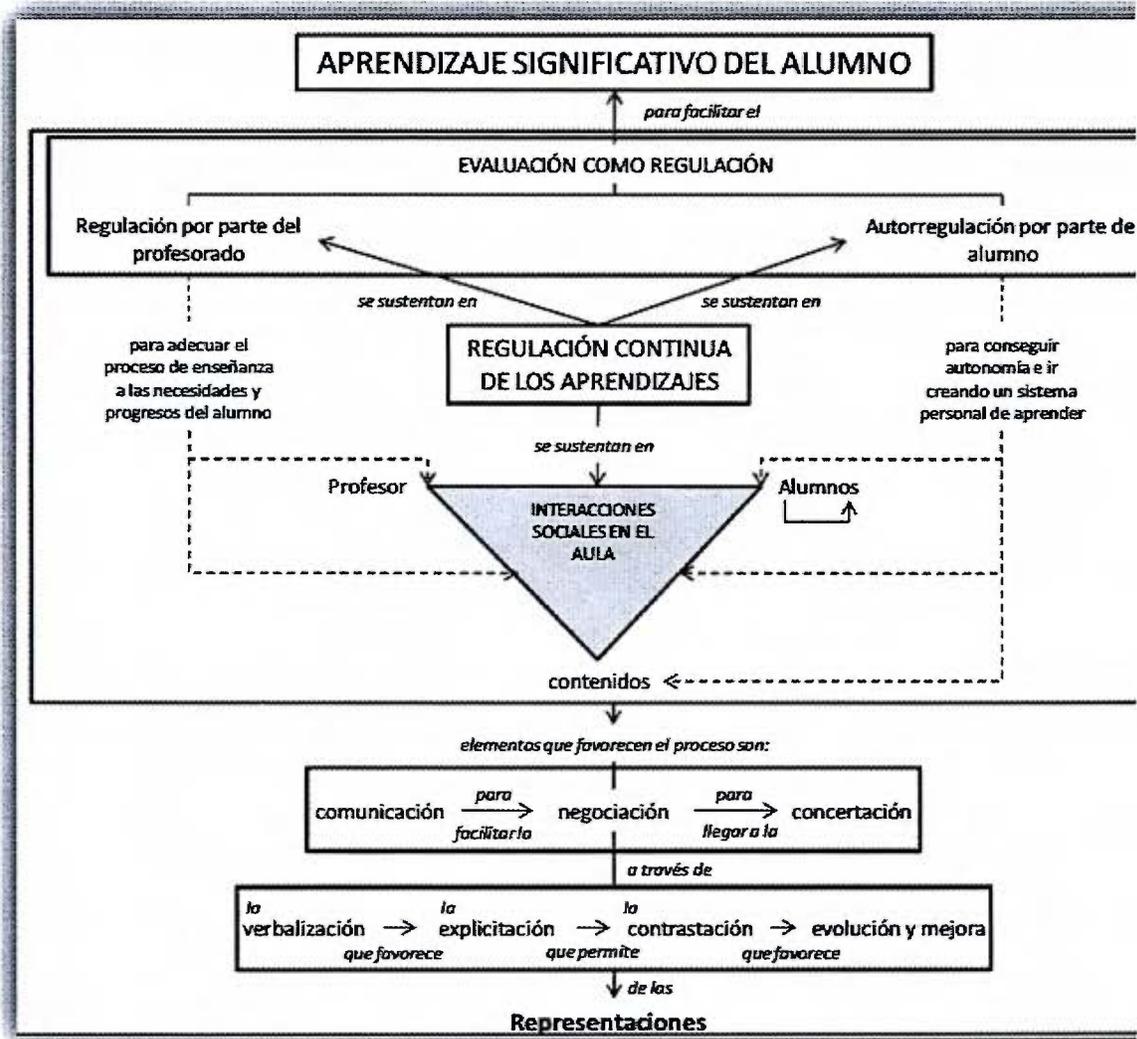
Es la evaluación que posibilita la toma de decisiones, por medio de resultados concluyentes al finalizar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Sus resultados son expresados en datos cuantitativos o cualitativos para llegar a las calificaciones obtenidas por el estudiante y promueve la eficacia del mismo.

Este concepto según lafrancesco (2005) es la verificación o constatación respecto a la obtención o no de lo propuesto inicialmente (p. 33) en donde con la suma de los logros de los estudiantes establece si se contribuye o no en el perfil deseado.

Es importante señalar que la evaluación sumativa, a diferencia de las evaluaciones anteriores, establece un dato específico que le otorga el estudiante un insumo para decisiones en la función pedagógica.

Abordados de forma general los modelos de evaluación, es importante destacar cuál es su vinculación entre cada uno de ellos, la figura 10 evidencia como se puede lograr el aprendizaje más significativo para el estudiante basado en estos tres modelos y los componentes de cada uno.

**Figura 10.**  
**Función reguladora de la evaluación**



Fuente: Pons, Serrano, 2009, p. 11.

Para facilitar el aprendizaje de estudiantado, es importante determinar consecuentemente la regulación que tendrá el profesorado y la autorregulación del estudiante, para establecer las interacciones más adecuadas dentro del proceso educativo y cual nos llevará a lograr los objetivos de aprendizaje. Esta vinculación de factores permite favorecer los procesos de comunicación, negociación y concertación entre el estudiante y el sistema docente.

Como se puede evidenciar, el aprendizaje significativo del estudiantado está regulado por el profesor, que por medio de la interacción en el aula permite desarrollar los contenidos, el estudiante que autorregula su propio conocimiento y la interacción social con otros, todos estos factores apoyados en los elementos de comunicación, negociación y concertación.

## **2. Justificación de la evaluación**

La educación a lo largo del tiempo ha trascendido por su valor social, ha evolucionado de manera paulatina hacia la sociedad de la información, a la demanda tecnológica de los usuarios, al conocimiento como nuevas formas de organización social, económica y al pensamiento crítico, de los acontecimientos políticos, económicos y sociales.

En la actualidad la educación se ve permeada por gran cantidad de cambios y demanda sobre la orientación que se le da a la persona dentro de su contexto social y los nuevos retos a los que se enfrenta, exigiendo que el conocimiento sea aplicable y útil para el individuo en sus campos de acción.

A partir de estos cambios, la UNED inspirada en instituciones a distancia de otras latitudes, como la UNED de España y la *Open University* de Gran Bretaña, se constituyó hace más de 37 años, como la primera institución en educación superior a distancia del país y de la región, con el propósito de democratizar el acceso a la educación superior.

Desde su inicio, la UNED se ha enfrentado a grandes retos para poder confrontarse con las instituciones presenciales, esto la ha llevado a esfuerzos en diferentes campos, ubicación geográfica, procesos académicos y administrativos que se ajusten a las necesidades de los estudiantes de cada una de las regiones.

Para la UNED y su sistema educativo, es de suma importancia utilizar múltiples medios que propicien el acceso en términos de cobertura, no solo física sino también digital, incursionar en campos que otras instituciones de educación apenas inician y que permita una tendencia actual.

Algunos referentes que definen la educación para el logro de los objetivos de aprendizaje, son los factores:

a) Institucionales, para el caso particular de la UNED como institución de educación a distancia y de adultos, tiene como reto establecer los lineamientos de abordaje del conocimiento que garanticen la calidad de educación, adaptando los procesos de enseñanza y aprendizaje a la metodología a distancia.

b) Pedagógicos, como los medios que posibiliten el aprendizaje de una forma innovadora e integral, para la transformación de la educación tradicional que se enfatiza en los resultados más que en los procesos.

c) Los factores psicosociales, en donde el contexto, el tipo de medio educativo, la evaluación de los aprendizajes y las habilidades y destrezas con que cuentan los estudiantes, garantice el éxito en su quehacer académico y profesional.

Por tal motivo, se evidencia la necesidad de conocer el accionar docente por medio de todas aquellas actividades conducentes a lograr que el estudiantado alcance los conocimientos requeridos en cualquier área de formación.

Por tanto, la mediación pedagógica como procesos de formación continua se convierte en el eje central de esta evaluación, por el cual se pretende conocer en los procesos académicos que realizan las Cátedras de Contabilidad Superior, Recursos Humanos y Negocios Internacionales de la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) de la UNED, aquellos criterios que favorecen o debilitan los criterios de calidad en cuanto la maximización de estos recursos. Además, que mida más allá del indicador de rendimiento por obtención de una calificación y que valore lo que media en el proceso educativo del estudiantado.

La universidad ha implementado desde su propio Modelo Pedagógico, la mediación que debe existir dentro del campo de la docencia, así, en cada carrera y cátedras asume su postura sobre la implementación de las estrategias metodológicas, que maximicen el uso de los recursos disponibles.

Las Cátedras al utilizar los medios o metodologías para el proceso de enseñanza, usualmente analizan desde el punto de vista de la evaluación sumativa como resultado último, a pesar que intervienen múltiples factores en el quehacer académico.

Generalmente se garantiza un buen o mal resultado sobre el rendimiento académico de los estudiantes, solamente visualizando el cumplir con los objetivos establecidos para cada una de las asignaturas, sin ver más allá de lo que media en el proceso de formación académica del estudiantado.

Por tanto, la evaluación que se pretende realizar se enfoca en los aspectos anteriormente mencionados, con la finalidad conocer dentro del proceso académico de la UNED bajo su sistema de educación a distancia y en particular en la ECA, la mediación pedagógica y los objetivos de las asignaturas, sí han cumplido o no, para el buen rendimiento del estudiantado.

Dentro de este tema es importante destacar como los diferentes medios (mediación pedagógica) habituales (tutoría presencial y libro de texto) y tecnológicos (videoconferencia, plataforma de aprendizaje en línea y otros medios electrónicos), pueden colaborar para el rendimiento del estudiantado, reflejo en sus resultados.

En la UNED se han ido incorporando nuevos medios pedagógicos/tecnológicos, pero los medios tradicionales para la educación a distancia siguen estando vigentes, ya que desde el Modelo Pedagógico se concibe una visión de múltiples medios, como una forma de proporcionar distintas opciones al estudiantado.

Dada la variedad de medios con que cuenta la UNED y la combinación en su utilización (tanto, tecnológicos como tradicionales) por parte de las Cátedras de la ECA, para llevar la docencia, es que este estudio nos permite evaluar la pertinencia de los medios de enseñanza y su relación con el rendimiento del estudiantado y como contribuyen estos, en el éxito académico de la población estudiantil.

### **3. Condiciones que favorecen o limitan la evaluación**

Con respecto a las condiciones que se consideran para la presente evaluación, es importante desatacar los factores que favorecen la misma, según se detalla:

1. El modelo pedagógico que tiene la UNED, en que se establece muy claramente la mediación pedagógica que debe existir para el ejercicio de la docencia.
2. La búsqueda constante de la calidad y equidad para la gestión académica e institucional por ser una institución pionera en la educación a distancia.
3. De las asignaturas que se imparten en la Escuela de Administración se consideraran aquellas que tengan las características de asignatura regular (metodología a distancia regular) bimodal (utilización de recurso digital con regular) virtual (100 % de plataforma de aprendizaje), que por sus características cuanta con las 3 modalidades.

Debido a la escasa práctica de la evaluación para evidenciar los factores que trascienden en el desempeño del quehacer académico en el logro del conocimiento del estudiante, se detallan las siguientes limitantes para la presente evaluación:

1. No existen otras evaluaciones en la Escuela de Ciencias de la Administración que evidencien un grupo control sobre la presente evaluación y los resultados que se puedan obtener de la misma.
2. La generalidad que existe en las diferentes evaluaciones, es el enfoque cuantitativo de rendimiento académico de los estudiantes más que la visión cualitativa que no han sido considerado para este contexto.
3. Se cuenta con recursos limitados de tiempo y espacio para poder evaluar de forma más amplia una muestra mayor de la población de estudio.
4. Existen muchos factores que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes y debido a la complejidad del mismo, para este caso particular

se evaluarán los factores institucionales, pedagógicos y psicosociales, por tanto, se pueden dejar de lado ciertas consideraciones.

5. Enfrentar las variables cuantitativas del rendimiento académico versus las variables cualitativas sobre la percepción del estudiante y como logra adquirir conocimiento.

## **Capítulo 2 – Referentes teóricos**

Antes de poder hablar de educación a distancia, debemos considerar que la Universidad Estatal a Distancia como institución de educación superior, tiene como punto de partida la educación dirigida a adultos, por tanto, se plantea la temática al respecto, como parte de la teoría que sustenta el objeto evaluado.

### **4. Teoría del Programa**

#### **4.1 Sobre la educación de adultos y sus fundamentos**

Debemos iniciar con el tema de andragogía considerando que la educación de adultos, es un modelo de las teorías de enseñanza y aprendizaje para cubrir las necesidades de la formación de adultos, aunque se ha tratado de establecer lo que realmente es la teoría de Educación de Adultos, la misma, no se ajusta lo suficiente al aprendizaje que se requiere, sino se ajusta al tema de la formación de las personas adulto mayores.

Las características que deben imperar para la formación de las personas adultas han variado con el tiempo, desde los diferentes campos profesionales que se han originado, desde los diferentes puestos en que la persona se debe desempeñar, así como, el involucramiento de la mujer en áreas profesionales en las que antes no participaban. También puede evidenciarse el cambio de roles dentro de la familia y los nuevos quehaceres que han asumido los hijos al quedarse en el hogar hasta edades más avanzadas, con esta realidad, las personas deben ser capaces de adaptarse a los diferentes cambios a los que se enfrenta la sociedad.

Debido a las características mencionadas, la educación y sus formas de aprendizaje han tenido que evolucionar, por lo que el concepto de andragogía nos aclara:

La andragogía se encarga de la educación entre, para y por adultos y la asume como su objeto de estudio y realización, vista o concebida ésta, como autoeducación, es decir, interpreta el hecho educativo como un hecho andragógico, donde la educación se realiza como autoeducación. Entendiéndose por autoeducación el proceso, mediante el cual, el ser humano consciente de sus

posibilidades de realización, libremente selecciona, exige, asume el compromiso, con responsabilidad, lealtad y, sinceridad, de su propia formación y realización personal. (Caraballo, 2007, p. 192)

Por lo que la andragogía considera a la persona como un ente capaz, gestor de su proceso de autoaprendizaje, el cual debe ser planificado de acuerdo a sus condiciones y valor sus experiencias.

La metodología del aprendizaje del adulto es la forma de planificar, administrar y dirigir la praxis educativa de los adultos, enfatizando aquellos aspectos que además de sustentar el proceso de orientación-aprendizaje, contribuyan a enriquecer los conocimientos generales o profesionales del participante adulto, mediante el auto-aprendizaje.

Para la UNED, a pesar de que sus fundamentos se basan en el “Modelo Pedagógico” las características propias, están estrechamente ligadas al modelo andragógico. Considerando que, en el tema de educación superior, primero vino el concepto de pedagogía para posteriormente pasar al de andragogía. En el cuadro siguiente se hace una breve descripción de las características de la pedagogía y la andragogía:

**Cuadro 6.**  
**Comparación entre pedagogía y antropología: Basado en los supuestos de MalcomIS. Knowles**

	Supuestos		Elementos del proceso		
	Pedagogía	Andragogía		Pedagogía	Andragogía
<b>Autoconcepto</b>	Dependencia	Incremento en la autodirección	Clima	Orientado a la autoridad Formación competitiva	Reciprocidad Respeto Colaborativo informal
<b>Experiencia</b>	Tiene poco valor	Lo docentes son un recurso rico para el aprendizaje	Planeamiento	Exclusivamente a cargo del docente	Participativo

<b>Disposición para el aprendizaje</b>	Desarrollo biológico Presión social	Tareas del desarrollo (de los roles sociales)	Diagnóstico de necesidades	Exclusivamente a cargo del docente	Auto diagnóstico compartido
<b>Perspectiva en el tiempo</b>	Puesta en práctica diferida	Puesta en práctica inmediata	Formulación de objetivos	Exclusivamente a cargo del docente	Negociación mutua
<b>Dirección del aprendizaje</b>	Centrado en el sujeto	Centrado en el problema	Diseño	Lógica de la disciplina o asignatura Unidades temáticas	Secuencia en términos de disposición Unidades basadas en problemas
			Actividades	Técnica expositiva	Técnicas experimentales (investigación)
			Evaluación	Exclusivamente a cargo del docente	Rediagnóstico mutuo de necesidades Evaluación mutua

Fuente: Aguilar, V. 2004, p. 15

Para la educación a distancia y autoconcepto está fundamentado en la dirección que asume el estudiantado para la gestión del aprendizaje, centrado en los cuestionamientos de la temática. Además, existe una disposición a la motivación interna, por medio de un trabajo colaborativo y participativo para el desarrollo de las tareas.

Para la educación a distancia, la pedagogía se ajusta al método de enseñanza tradicional, en el que existe una relación de dependencia entre el proceso formativo y la educación, siendo este más dirigido que autoregulado.

Los principios de la educación de adultos que establece la UNED según la figura 11 para el Modelo Pedagógico se encuentran muy relacionados para lo que se plantea en el cuadro anterior con respecto a la andragogía, según se detallan:

**Figura 11**  
**Principios de la Educación de adultos para la UNED**



Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo pedagógico, 2004

Según lo que se establece para cada uno de ellos:

- **Autoconcepto y autoestima**

El aprendiz adulto necesita sentir que su experiencia es respetada y valorada por los otros. Esto contribuye a que las personas desarrollen un autoconcepto positivo y una autoestima alta, lo que les permite incorporarse a diferentes ambientes de aprendizaje y a los procesos de cambio.

- **Vinculación a la situación vital**

El aprendizaje adulto tiende a centrarse en los problemas, tareas, necesidades y significados propios de la situación vital actual del individuo.

Los adultos están altamente motivados a aprender en áreas que son relevantes según sus actuales tareas, roles sociales y profesionales.

- **Integración de experiencias formativas**

El aprendizaje del adulto se facilita cuando puede integrar su experiencia pasada y la actual experiencia de formación.

- **Participación activa**

El aprendizaje del adulto que apunta al desarrollo de habilidades, destrezas o estrategias, exige al estudiantado una participación personal en actividades en que se utilicen esas habilidades, destrezas o estrategias.

- **Motivación interna**

Si las motivaciones o necesidades con las que un adulto inicia una experiencia de aprendizaje son internas, éstas le permiten mejores condiciones para persistir en el proceso de aprendizaje. Si las motivaciones son externas, podrían ser menos eficaces, y hacer, incluso, que la persona llegue a sentirse amenazada y ansiosa. (Modelo pedagógico, UNED, 2004, p. 15)

Como puede evidenciarse en los principios que se establecen para la UNED, se reconoce la capacidad que debe tener el estudiantado en su proceso educativo, lo cual debe ser acordes con sus necesidades sociales, económicas, política o culturales en el que se encuentra inmerso, esto sin de dejar de lado los requerimientos tecnológicos en los que debe desenvolverse.

A partir de la información anterior, para Knowles según menciona Torrado desde sus aportes a la Educación de Adultos, menciona más detalladamente las características del modelo andragógico para el adulto y la relación que existe entre proceso de enseñanza y aprendizaje, el cual está fundamentado en:

1. El adulto es un ente altamente dirigido.
  - ◆ El clima instruccional debe ser uno relajado, informal, cálido, colaborativo, respetuoso y fortalecedor. Este ambiente propicio que el adulto se sienta aceptado, respetado y reciba el respaldo necesario.
  - ◆ Se debe enfatizar en el diagnóstico de las necesidades del aprendiz.

- ◆ Los aprendices deben involucrarse en el proceso de planificación del aprendizaje, se sugiere que el educador sirva como recurso facilitador de este proceso.

- ◆ El proceso de enseñanza y aprendizaje es responsabilidad por tanto del aprendiz como del educador.

- ◆ El aprendiz debe involucrarse en la autoevaluación, en la cual el educador ayuda a los adultos a obtener evidencia en tono al progreso que ellos mismos logran.

2. El adulto tiene ciertas experiencias que se convierten en un recurso muy importante para su aprendizaje y el de otros. Por tanto, se recomienda:

- ◆ Diagnosticar las necesidades, por mutuo acuerdo, entre el aprendiz y el facilitador.

- ◆ Utilizar técnicas en las cuales se promueva que el aprendiz participe y comparta sus experiencias.

- ◆ Promover oportunidades para que los estudiantes apliquen el aprendizaje en sus vidas.

- ◆ Incorporar actividades que estimulen al aprendiz a reflexionar entorno a sus experiencias objetivamente y aprender de ellas.

3. El adulto atraviesa por unas etapas o tareas de desarrollo que orienta para aprender.

- ◆ Los objetivos del programa deben establecer por mutuo acuerdo con los aprendices.

- ◆ El currículo debe estar organizado para cumplir las expectativas reales de los aprendices y no de la institución.

- ◆ En el grupo de estudio deben tomarse en consideraciones las diversas tareas del desarrollo que viven los adultos. Para algunos aprendices, los grupos homogéneos son más efectivos, otros aprendices prefieren los grupos heterogéneos.

4. El adulto desea aplicar inmediatamente los conocimientos que va adquiriendo y su orientación al aprendizaje cambia de una enfocada a las asignaturas a una enfocada a las tareas y los problemas.

- ◆ Los educadores deben estar atentos a las particularidades de los aprendices y desarrollo de experiencias de aprendizaje, tales como los contratos y proyectos que atiendan las mismas.

- ◆ La organización de la secuencia del aprendizaje para el adulto debe responder a las áreas problemáticas con las cuales éste se confronta y no meramente con la materia de enseñanza.

5. El adulto es motivado a través de incentivos internos y de su curiosidad.

- ◆ El aprendizaje que se genera de promover la estimulación del aprendiz para la búsqueda del conocimiento como, por ejemplo, promover técnicas para experimentar, proyectos para inquirir y estudios independientes.

- ◆ La evaluación del aprendizaje debe fundamentarse en la recopilación de evidencias valida que lleve a cabo el aprendiz junto a sus pares, facilitadores y expertos.

Los primeros dos supuestos, presentan a los adultos como entes independientes, que pueden autodirigir su crecimiento y desarrollo. Su identidad surge de las experiencias de aprendizaje requiere conocimiento acerca de las metas y las necesidades individuales de los participantes. (Torrado, 2002, pp. 4-5)

Como se evidencia, estas características demuestran aquellos aspectos que debe considerar el accionar académico, premisa que se fundamenta en quien aprende y como lo hace. Ligado a esto podemos afirmar que la educación a distancia comprende perfectamente este aprendizaje autodirigido.

#### **4.2 La Educación a distancia, conceptualización y alcances**

Según las transformaciones que ha sufrido la educación en todo el mundo especialmente en América Latina, donde se ha establecido la propuesta de educación a distancia, la cual sugieren García, Ruiz, Quintanal, García, García (2009), los cuatro elementos han sido los principales impulsores de esta realidad: en primer lugar, las posibilidades que hoy en día nos brindan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En segundo lugar, la propia complejidad de

nuestra sociedad, que exige un aprendizaje permanente ante la celeridad de los cambios económicos, tecnológicos, científicos, etc., que está sufriendo. En tercer lugar, la búsqueda de nuevos mercados ante la crisis económica que está afectando a todas las empresas, no quedando las educativas ajenas a este problema. Y, en cuarto lugar, la irrupción de nuevos escenarios de aprendizaje, como resultado de las situaciones anteriores, lo que multiplica el surgimiento de propuestas telemáticas novedosas y un enriquecimiento de sus posibilidades de formación. (p.15)

Estos cambios traen consigo un modelo con características flexibles, de cobertura, acceso y colaborativo y del cual el cuadro 7 nos muestra las definiciones planteadas que de lo que la educación a distancia:

**Cuadro 7.**  
**Definiciones de educación a distancia**

Autor	Definición
García Aretio, 1987	Sistema de comunicación masiva y bidireccional que sustituye la interacción cara a cara entre el profesor y el estudiante, por la acción planificada entre los recursos didácticos y la gestión tutorial, fomentando el aprendizaje autónomo.
Moore & Kearsley, 1996	La educación a distancia consiste en un aprendizaje planificado que ocurre normalmente en un lugar diferente de aquel en que tiene lugar la enseñanza, y que requiere técnicas especiales de diseño de los cursos, técnicas instruccionales, métodos de comunicación electrónicos, así como de una organización y administración especial.
Mena, Rodríguez & Díez, 2005	Modalidad educativa que, mediatizando la mayor parte del tiempo la relación pedagógica entre quienes enseñan y quienes aprenden a través de distintos medios y estrategias, permite establecer una particular forma de presencia institucional más allá de su tradicional cobertura geográfica y poblacional, ayudando a superar los problemas de tiempo y espacio.

Fuente: Morales, Acuña, 2013 p.75.

De lo anterior, a pesar que las definiciones están dadas en diferentes momentos, mantiene la misma relación de elementos que se citaron anteriormente y que todavía en la actualidad son los fundamentos del modelo a distancia, lo que si variado en el accionar de la educación distancia, es el hecho que sin duda ha marcado una brecha, siendo esta la transformación tecnológica y su aplicación al campo de la educación.

La llegada de internet y sus múltiples herramientas (correo electrónico, listas de distribución, *chat*, *blogs*, *news*, *wikis*) dan un nuevo significado y poder a la educación a distancia, generando la posibilidad de enseñar y aprender a través de la red. Con los avances tecnológicos, en los últimos tiempos se facilitó la comunicación bidireccional, que genera una retroalimentación mucho más fluida y rica y, sobre todo, favorece la interacción entre profesores y alumnos y entre los propios estudiantados entre sí. (García, *et al.* 2009, p. 17)

Si bien es cierto las Tics vienen a facilitar las metodologías de aprendizaje utilizadas en la educación a distancia, los medio impresos y la presencia de la figura de profesor tutor no han perdido vigencia, principalmente en la UNED Costa Rica, debido a que su misión establece llegar a los diferentes estratos sociales y áreas geográficas, por lo que no puede dejar de lado el acceso a este tipo de población.

#### 4.2.1 Elementos de la Educación a distancia

Como referencia del proceso-enseñanza aprendizaje a distancia, los diferentes autores mencionan que el éxito y la calidad del proceso académico depende, en mayor medida del rol de los estudiantados, el rol que ejercen los profesores y la institución, elementos primordiales en para lograr los objetivos de aprendizaje.

Los elementos que interactúan en el quehacer de la educación a distancia, están establecidos por el estudiantado, el docente, los materiales o soportes de los contenidos, las vías de comunicación y la infraestructura organizativa y de gestión en que se integran (Arcega, 2011), se desprende:

**Estudiantado:** respecto a quienes son los alumnos o estudiantados serán el factor primordial del proceso de enseñanza y aprendizaje de la educación de adultos y a distancia que se imparte. El mismo, está inmerso dentro de un contexto que le permite tener como punto de partida, aquellas experiencias que le brinden las habilidades y destrezas propias de su persona y que lo caracterizan. Estas características potenciarán, precisamente, su capacidad para aprender por sí mismo y su autonomía a la hora de marcarse metas. Estas metas según establece Arcega (2011) pueden hacer referencia a:

- ◆ la consecución y priorización de objetivos de aprendizaje;
- ◆ la secuenciación de los contenidos;
- ◆ la selección de recursos adecuados a objetivos y contenidos;
- ◆ la programación del cuándo y cómo de la evaluación;
- ◆ la adecuación de los aprendizajes a su tiempo, ritmo y estilo de aprender.

**Docente:** En primera instancia es importante mencionar que uno de los apoyos principales para la educación a distancia es el profesor (tutor), a pesar de que proceso de enseñanza y aprendizaje está apoyado en otros medios, el docente o tutor se convierte en el enlace académico de la institución y el estudiantado, en el que debe prevalecer la comunicación bidireccional.

Las características que debe tener este docente, debe prevalecer como colaborador, ya que el sistema a distancia en lo marca dentro del proceso de impartir su enseñanza en la tutoría.

La tutoría es un elemento sustancial y singular de los sistemas a distancia. Suele ser el rostro, la imagen de esta forma de enseñar-aprender al establecer un sentimiento de relación personal entre el que enseña y el que aprende. Este diálogo tutorial se viene estableciendo a través de las vías: presencial, postal, telefónica, fax, videoconferencia de sala, internet (correo electrónico, noticias, listas, www, videoconferencia, etc.). En la mayoría de instituciones y programas a distancia, el componente de estudio independiente o autónomo está invariablemente apoyado por sistemas de asistencia y asesoramiento que son proporcionados idealmente en centros de estudio o de apoyo o, en mayor medida, por medios modernos de comunicación.

Esta segunda parte de diálogo mediado real puede producirse de forma síncrona (presencial, telefónica, videoconferencia, internet) o asíncrona (postal, fax, internet). En definitiva, este diálogo didáctico mediado pretende producir un aprendizaje, pero no en solitario sino guiado. (Arcega, 2011, p. 32)

Este tipo de enseñanza está enfocada en motivar al estudiantado para potenciar el aprendizaje independiente y autónomo.

Debido a las particularidades de la tutoría es importante que la misma sea debidamente planificada y cumpla con una estrategia de abordaje de la información, así como los medios a utilizar. Es importante mencionar como lo aclara Arcega (2011), que sería idóneo que el docente participe en los siguientes procesos:

- ✓ el autor de la producción científica;
- ✓ el diseñador del proceso de aprendizaje y de la utilización de los paquetes instruccionales;
- ✓ el responsable de la evaluación de los aprendizajes;
- ✓ el coordinador de los tutores de su materia o curso.

Este último criterio para el caso de la UNED, es asumido por el Encargado de Cátedra.

**Los materiales o soportes de los contenidos, las vías de comunicación:** para los medios que se utilice para llevar a cabo el proceso educativo, debe mediar la interacción efectiva entre el tutor y el estudiantado, donde posibilite la relación recíproca de educador educando y el resto del estudiantado si fuera el caso.

A continuación, en el cuadro 8 se describe como debería ser este proceso según los apoyos y la comunicación que debe existir entre ellos:

**Cuadro 8.**  
**Resumen de tipo de interactividad**

	Interacción Real/Virtual	Función intermediación y del tiempo		Función del canal
		Presencial	No presencial	
<b>Docente</b>	Orientan el proceso	Sincrónica	Sincrónica	Real
<b>Compañeros</b>	Vínculo alumno- alumno	Sincrónica	Sincrónica	Real

<b>Materiales de aprendizaje</b>	Acciones propias del proceso como, leyendo, interpretando, asimilando, entre otros.	Asincrónica	Asincrónica	Real/Virtual
<b>Institución</b>	Centro de apoyo y servicio administrativo.	Sincrónica	Sincrónica	Real/Virtual

Fuente: Elaboración propia a partir de Arcega, 2011.

Para los términos de asincrónica y sincrónica se establece:

- ✓ **Síncrona**, cuando tiene lugar en tiempo real simultáneo e inmediato a la producción del mensaje (ej.: conversación presencial, telefónica, videoconferencia, charla interactiva...), y
- ✓ **Asíncrona**, en la que la relación no se produce en tiempo real, la emisión del mensaje, la recepción y la posible nueva respuesta (realimentación) al mismo no se producen de forma simultánea sino diferida en el tiempo, durante minutos, horas o días (ej.: el correo postal o electrónico). . (Arcega, 2011, p. 35)

Este tipo de interacción especifica los canales o medio a utilizar, en el detalle para la educación a distancia podemos detallar, los impresos, audiovisuales e informativos propiamente como materiales y para las vías de comunicación las tradicionales y “virtuales” como la videoconferencia, la plataforma de aprendizaje, el internet, chat, entre otros.

**La infraestructura organizativa y de gestión:** El estudiantado debe disponer de aquellos servicios de apoyo que faciliten si quehacer como estudiantado, para el sistema de educación a distancia, los medios juegan un papel importante para la información que se le pueda brindar al estudiantado, además aquellos centros de

estudio que por su proximidad le permitan resolver todas aquellas gestiones administrativas para el logro del quehacer académico.

Tanto los procesos que se realicen en la sede central como en los centros de estudio tiene que contar con las características de personal adecuado que pueda resolver las consulta que tenga el estudiantado, las instalaciones físicas acorde a las necesidades del proceso de enseñanza y que posibilite las relaciones de los alumnos para las actividades académicas y extra curriculares, acceso a personal con algún tipo de necesidad educativa especial, además ser un foco de acceso tecnológico y cultura para el desenvolvimiento del estudiantado.

Todo esto aunado a garantizar la calidad de los servicios de índole académico como administrativo que se le ofrecen al estudiantado.

### 4.3 Mediación pedagogía

Es importante destacar que todo aquello que interviene a la persona está mediado por diferentes factores que lo hacen posible, en su visión general estas concepciones deben ajustarse a las estructuras mentales básicas y ser coherente entre sus partes.

Desde la visión general es importante conocer el tratamiento del contenido, el cual se lleva a cabo por un “medio”, que será el punto de partida o entrada para desarrollar este contenido y que estará compuesto de un determinado número de temas, conceptos y experiencias.

El proceso de aprendizaje concebido desde la perspectiva constructivista de Ausubel, es el proceso por el cual el sujeto del aprendizaje procesa la información de manera sistemática y organizada y no solo de manera memorística, sino que construye conocimiento (Salas, 2005, p. 3)

Al momento de relacionar el tema con las experiencias, se puede presentar el cuestionamiento a diferentes conceptos por medio de conclusiones o resultados (búsqueda de significados), que procesados llevan al aprendizaje. Durante este

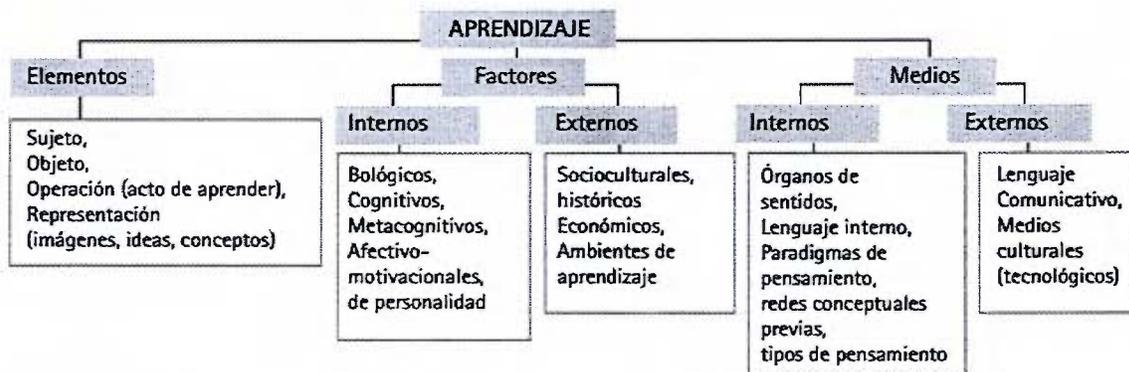
intercambio interviene el lenguaje, discurso, las relaciones, personas, entre otros, que posibilita la comunicación, misma que puede variar de un contexto a otro.

Ahora bien, para establecer los procesos más adecuados para el acto educativo, debemos de establecer el tratamiento del aprendizaje desde una premisa basada en la pedagógica

Se denomina pedagógica a una mediación capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, de promover en los educandos la tarea de construirse y de apropiarse del mundo y de sí mismos. (García, 2003, p.186)

Para el tratamiento del aprendizaje por medio del proceso pedagógico, tenemos principalmente la relación con las actividades, prácticas, ejercicios, relaciones, entre otras, según Klimenko, Alvares (2009) el aprendizaje representa un proceso inherente a la vida humana “mediante el cual lo seres humanos se apropian de la realidad, la integran al acervo personal y desarrollan la capacidad de elaborar una explicación del mundo entorno de ellos. (p. 14) La combinación de estos elementos que intervienen en esta realidad se detalla en la siguiente figura 12:

**Figura 12.**  
**Aprendizaje como proceso complejo**



Fuente: Klimenko, Alvares, 2009, p.15.

Para el aprendizaje los elementos, factores y medio (interno y externos) evidencian un constante proceso de acumulación de conocimiento, que requiere de ciertas habilidades cognitivas para aprender y asimilar la información y precisa de una

orientación educativa en cuanto a las condiciones y circunstancias (significativo, conceptual); o como una concepción integradora entre las dos primeras (acumulativo). (Klimenko, Alvares, 2009, p. 16)

En relación a este concepto Gravié (2007) menciona a Vygotsky quien toma de Hegel el concepto de mediación y lo introduce en la literatura psicológica como un componente medular para explicar el tipo de relación entre un adulto que sabe y puede realizar una tarea, y otro sujeto que requiere de ayuda para hacerlo (p. 5), podríamos indicar el concepto de mediación pedagógica:

La mediación pedagógica es el conjunto de acciones, recursos y materiales didácticos que intervienen en el proceso educativo para facilitar la enseñanza y el aprendizaje. Permite que el alumno sea protagonista de su propio aprendizaje al interactuar entre la información y otros estudiantados, con la organización (profesores, tutores, personal de soporte técnico, administradores...) y con los medios técnicos. (Córica y Hernández, 2012, p.2)

Es necesario considerar las exigencias e intereses de la educación a distancia con respecto a lo que la mediación pedagógica se establece, ya que los elementos que fundamentan este quehacer, conocimiento, educando, educador, tienen sus características particulares para este modelo a distancia.

#### **4.3.1 La tarea docente**

Uno de los pilares del acto pedagógico es el docente, quien es el mediador, es la persona que al relacionarse con otro o con otras: favorece su aprendizaje, estimula el desarrollo de sus potencialidades y –lo que es más importante– corrige funciones cognitivas deficientes. (Gravié, 2007, p.6)

Las características del docente universitario al ser un profesional en un campo específico del saber, debe tener presente ciertos requisitos que fundamenten su accionar, Callejas y Corredor (2002) que menciona y da sentido a los estilos pedagógicos entendidos como el saber (concepciones), el saber hacer (prácticas), el saber comunicar (comunicación didáctica) y el saber ser (práctica ética):

EL SABER hace referencia al dominio de la disciplina que enseña y al desarrollo de las capacidades para investigar y para construir conocimiento en el campo específico en el que realiza la labor docente. El estilo forma parte del contenido que es compartido con los estudiantes tanto como los hechos, teorías, argumentaciones e ideas del tema que se enseña.

EL SABER HACER significa la capacidad para utilizar el saber en contextos específicos, para interactuar con la realidad en la que vive, para interpretarla, descubrirla, posibilitar su consolidación y transformación.

EL SABER COMUNICAR tiene que ver con la interacción en los procesos de enseñanza y aprendizaje en el que sus actores se reconocen como interlocutores válidos y se apoyan en los acuerdos, en el intercambio de significados y experiencias y en su participación crítica y activa en contextos comunicativos. (pp. 2-3)

El docente construye sus modelos a partir de su propia realidad y actúa entre ellos, lo que incide en la relación del pensamiento propio a la acción en el proceso de enseñanza y aprendizaje, esto tiene mucho que ver con el SABER y como su papel como mediador influye en el aprendizaje más significativo y su desarrollo como profesional.

El abordaje como práctica en la construcción del conocimiento debe tener significado en los diferentes campos de acción en que se desenvuelve el estudiantado, social, político, económico, cultural entre otros.

Además, con respecto al SABER COMUNICAR el aprendizaje se vuelve cooperativo y bidireccional, donde el docente es quien propicia el desarrollo cognitivo y socio-afectivo que es primordial para el abordaje de los contenidos para el aprendizaje.

Entonces, podríamos decir que las características principales en el docente son las que se muestran en la siguiente figura 13:

**Figura 13.**  
**Características con que debe contar el docente**



Fuente: Elaboración propia, 2014.

Como se puede observar las características propias que debe tener un docente, ha evolucionado a un agente más integrador, en el que promover el aprendizaje desde diferentes ópticas es una necesidad.

Hoy en día **el papel de los formadores** no es tanto "enseñar" (explicar-examinar) unos conocimientos que tendrán una vigencia limitada y estarán siempre accesibles, como ayudar a los estudiantes a **"aprender a aprender"** de manera autónoma en esta cultura del cambio y promover su **desarrollo cognitivo y personal** mediante **actividades críticas y aplicativas** que, aprovechando la inmensa información disponible y las potentes herramientas TIC, tengan en cuenta sus características (**formación centrada en el alumno**) y les exijan un procesamiento activo e **interdisciplinario** de la información para que **construyan su propio conocimiento** y no se limiten a realizar una simple recepción pasiva-memorización de la información. (Graells, 2000, p. 2)

Además de las características que debe tener el docente, también intervienen para la educación a distancia elementos adicionales referentes a la dimensión espacial y temporal en que se desenvuelve la docencia, ya que existe la comunicación referida en el espacio del aula (tutoría) en que el profesor comparte su espacio con el educando y otra dimensión en que los medios son el elemento enlace entre docente y el estudiantado. Esto trae a colación las metodologías de enseñanza que intervienen en la educación a distancia, además del tema de accesibilidad.

Para la educación a distancia, el espacio interactivo en que se desenvuelve permite apropiarse del entorno de una forma más particular, esto por la separación física que existe entre el docente y el estudiantado, es aquí donde de manera necesaria el espacio de “aula” ocupa el espacio de “tutoría”, además de medios complementarios (tecnológicos) favorezcan el fortalecimiento de la educación, incluso el desarrollo de habilidades y destrezas del estudiantado.

La educación a distancia tiene dos subsistemas armónicamente relacionados: uno, que comprende el diseño y producción de los materiales o recursos para la instrucción y otro, que se ocupa de la mediación, apoyo o los servicios al educando, a continuación, se detallan los medios de apoyo.

#### 4.3.2 La tutoría

La tutoría es un concepto ligado a la educación a distancia, donde el rol del profesor se convierte en un facilitador o guía en el proceso, según García y Troyano, se define como:

Un recurso didáctico (formativo, pedagógico) de carácter voluntario, y tiene como propósito facilitar los procesos de aprendizaje del estudiantado. Se realiza mediante una planificación sistemática, bidireccional, sincrónica o asincrónica y llevada a cabo utilizando diferentes medios de comunicación.

Tiene funciones académicas, de orientación, técnicas y administrativas. (p. 75)

Como se nota del fragmento anterior la acción tutorial implica un proceso de planificación por parte del docente quien transmite el conocimiento e incorpora

distintos roles y medios de comunicación (principalmente se ha evolucionado junto con la tecnología). La educación a distancia ha posibilitado que cualquier estudiantado pueda acceder al conocimiento de un modo orientado a través de múltiples tecnologías (Pagano, 2007, p. 2)

Se consideran dos elementos claros en la tutoría, el docente o tutor y los medios. En cuanto al tutor, brinda un apoyo educativo para potenciar las capacidades del estudiantado, este se concibe como el “profesional especialista en uno o más campos del conocimiento, posee además una formación pedagógica en educación a distancia.” (p. 75). Este facilitador debe fungir como orientador para que el estudiantado pueda ser actor en el proceso de aprendizaje, por tanto, debe siempre brindar las herramientas para que este se desarrolle de la mejor manera.

Se supera el modelo tradicional de tutoría en el que el profesor tutor solamente se limitaba a un papel de asesoría y se vuelve más integrador, haciendo énfasis a no solo la resolución de problemas del proceso de enseñanza y aprendizaje sino también al desarrollo profesional e integral del estudiantado.

La tutoría debe ser pensada como una estrategia que contribuye al desarrollo de la creatividad, el liderazgo, la capacidad de investigación y autoaprendizaje y las competencias de comunicación y expresión de los tutorados, sin dejar de lado los aspectos emocionales, la autoestima, la orientación vocacional, la toma de decisiones profesionales, la formación en valores, incluso su salud y bienestar. (Alzate y Peña, 2010, p. 125)

El cambio radical que se le ha dado a la tutoría y la necesidad de tener más a la mano el proceso de enseñanza y aprendizaje, a dando pie a que la utilización de medios tecnológico. La tutoría se ha mediado de forma virtual, desarrollada con el apoyo de las TIC.

Las TIC se han convertido en instrumentos facilitadores del proceso de enseñanza y aprendizaje, de información y contenido para los docentes como bien lo indica Graells (2000). Su naturaleza en los procesos de formación ha vinculado las

estrategias metodológicas y pedagógicas en medios virtuales para el aprendizaje colaborativo.

#### 4.3.3 Tutoría virtual

La tutoría virtual la podemos entender como la tutoría presencial mediada por entornos virtuales de aprendizaje:

La relación establecida entre un sénior (tutor/mentor) y otro individuo con menos experiencia (alumno/protegido) utilizando la comunicación virtual, con el objetivo de facilitar el desarrollo de habilidades y conocimientos, confianza y socialización del segundo, incrementando sus posibilidades de éxito. (Montserrat, Gisbert y Isus, 2007, p. 43)

Para este medio pedagógico, se establecen ciertas características:

- Configuración de menos límites, en cuanto a espacio, tiempo y cultura, debido a que se abre la posibilidad a romper obstáculos de tiempo, geografía y cultura.
- Rompe barreras de intercambio, al promover espacios formales e informales e intercambios de información.
- Promueve la igualdad al establecer relaciones sin distinción de raza, género, geografía, edad y jerarquía. Además, reduce las etiquetas de índole social.
- Acceso a las TIC, participación en programas, ordenador e internet, así como habilidades para su desenvolvimiento.
- Confianza en la relación tutorial, es reducida debido al ambiente y la relación tiempo-trabajo.
- Frecuencia en la comunicación, oportuna y elevada.
- Responsabilidad de la comunicación, puede incurrir en menos responsabilidad basado con la facilidad con la que pueden empezar y acabarse. (pp. 43-45)

En cuanto al tutor, Según Villar y Liconá (2006), "el tutor virtual desde su papel docente, desarrolla una tarea personalizada en base a las necesidades, intereses y requerimientos de cada alumno, convirtiendo el proceso educativo de cada persona en un perfeccionamiento intencional según su capacidad de aprendizaje". (p. 6)

Además, debe contar con aspectos técnicos de la función propia de la tutoría virtual:

- a. Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación.
- b. Dar consejos y apoyos técnicos.
- c. Realizar actividades formativas específicas.
- d. Gestionar los grupos de aprendizaje que forme para el trabajo en la red.
- e. Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo.
- f. Mantenerse en contacto con el administrador del sistema. (Llorente, 2006, p. 10)

Además, es importante mencionar otros elementos que se desenvuelven con respecto a la virtualidad.

#### *4.3.3.1 Plataformas de aprendizaje en línea*

Con respecto a las plataformas es importante indicar que es donde se gestiona el proceso de aprendizaje de hecho son también conocidas como sistemas de gestión del aprendizaje (de sus siglas en inglés LMS o Learning Management System), por las funcionalidades que asumen. En su forma fundamental son un *software* donde se media la enseñanza y aprendizaje de muy diferentes formas, como la tutoría virtual, foros, chat, repositorios de material bibliográfico, entre otros.

Existen diversas plataformas de aprendizaje en línea en el mercado, tanto de código abierto o de software libre como de licenciamiento, las capacidades de cada una son similares, pero se debe tomar en cuenta que existen algunas que se consideran más desarrolladas en cuanto al número de instituciones y a las comunidades de usuarios que las conforman.

Entre los elementos fundamentales de estas plataformas están: espacios de comunicación tanto sincrónicos como asincrónicos, registro de los usuarios, calificaciones, liberación y cierre de espacios por criterios de fecha y hora.

Para la utilización de este medio virtual, se requiere del soporte técnico que apoye el proceso del tutor y los estudiantes en la construcción del conocimiento en ambas vías, "la tarea de elaborar un curso en línea debe ser interdisciplinaria,

tripartita entre el diseño del curso, el programador de la plataforma y el tutor del curso” (Salas, 2008, p. 102)

Las características preponderantes para los ambientes virtuales de aprendizaje se establecen elementos prioritarios, los cuales pueden evidenciarse en el cuadro 9 siguiente:

**Cuadro 9.**  
**Elementos que intervienen las plataformas de aprendizaje**

La interacción	En los ambientes de aprendizaje no virtuales se trata predominantemente de la interacción oral. En los ambientes virtuales se da en la mayor parte de los casos, por lo menos de momento, de manera escrita; sin embargo, ésta puede ser multidireccional a través del correo electrónico, video-enlaces, grupos de discusión, entre otros. La información fluye en dos o más sentidos, a manera de diálogo o de forma unidireccional; principalmente a través de la decodificación o lectura de los materiales informáticos, donde la información sólo fluye en un sentido emisor-receptor.
Los recursos	Suelen ser digitalizados, texto, imágenes, hipertexto o multimedia. Se puede contar con apoyos adicionales como bibliotecas, hemerotecas, bibliotecas virtuales, sitios web, libros electrónicos, entre otros.
Los factores ambientales	En los ambientes virtuales de aprendizaje, los factores de iluminación, ventilación y disposición del mobiliario, por ejemplo, pueden escapar al control de las instituciones y docentes; no obstante, son de una gran importancia. Si el ambiente virtual de aprendizaje se ubica en una sala especial de cómputo, es posible controlar las variables del ambiente físico. En caso inverso, las condiciones dependen de los recursos o posibilidades del estudiante o del apoyo que pueda recibir por parte de alguna institución. Las nuevas tecnologías pueden contribuir a hacer más agradable un ambiente de aprendizaje, al estimular los sentidos a través de la música o imágenes que contribuyen a formar condiciones favorables.
Las relaciones psicológicas	Se median por la computadora a través de la interacción. Es en este sentido en el que las nuevas tecnologías actúan en la mediación cognitiva entre las estructuras mentales de los sujetos quienes participan en el proyecto educativo. Para Herrera (s.f.a, p. 3) éste “...es el factor central en el aprendizaje”.

Fuente: Soto, 2008, p.107.

El entorno virtual por sí solo no posibilita la enseñanza y aprendizaje, pero por medio de la interacción de este medio ofrece un intercambio de contenidos que facilita un aprendizaje significativo, colaborativo y autoregulado. Se debe tomar en cuenta también que estas plataformas se utilizan con distintos niveles de virtualización los cuales definen si el curso tendrá actividades evaluadas o no, o bien, si será solamente un espacio con recursos de apoyo y como medio para que los estudiantes planteen las consultas.

El entorno virtual como medio instruccional permite en el estudiantado desarrollar habilidades y destrezas sobre el mismo, tanto al enfrentarse con una nueva forma de aprendizaje como en la utilización de las Tics.

Para el docente o tutor implica también un esfuerzo adicional para conocer la herramienta, implementar los objetivos del curso por medio de los recursos con que cuenta y sacarle el mayor provecho al entorno en línea. En este aspecto, el tutor debe tener claridad en la forma en que va a mediar el aprendizaje para que sea efectivo, ya que si no se planifica podría perder valor tanto por el medio como por los contenidos que desea que el estudiantado aprenda.

El conocimiento que el tutor tenga de la plataforma de aprendizaje, le permitirá ejercer un rol importante en la tutoría virtual, el rol técnico con el cual puede orientar al estudiantado sobre el uso del recurso tecnológico y posibilitar el desarrollo exitoso del proceso de enseñanza aprendizaje.

#### *4.3.3.2 Principio de interactividad*

La comunicación constituye uno de los elementos primordiales para la educación, para nuestro caso particular sobre educación a distancia, se convierte en la forma en que el emisor transmite su mensaje y cómo este llega a buen término. Es nuestro proceso conductor.

La educación por medio de nuevas tecnologías, por ejemplo, la plataforma de aprendizaje, utiliza los medios asincrónicos y sincrónicos para lograr una efectiva comunicación.

Asociado a la profundidad como se da la comunicación y las tecnologías de información se establecen los elementos que la componen:

- a) Intervención por parte del usuario sobre el contenido.
- b) Transformación del espectador en actor.
- c) Diálogo individualizado con los servicios conectados.

- d) Acciones recíprocas en modo dialógico con los usuarios, o en tiempo real con los aparatos (cada uno de los comunicadores responde al otro o a los otros).

Este concepto establece el abordaje de los contenidos donde la participación sea mayor, los canales de comunicación estén abiertos a la interacción entre las partes y la posibilidad de multidireccionalidad conjugada en uno solo, para el intercambio del aprendizaje.

La comunicación bidireccional juega un papel preponderante, ya que permite una comunicación desde el tutor-estudiantado y viceversa, medios de comunicación y los materiales didácticos.

El tutor podrá realizar dicha comunicación a través de dos vías: - Sistemas de tutorización síncrona: a través de la interacción entre interlocutores mediante una coincidencia temporal. - Sistemas de tutorización asíncrona: no requieren coincidencia temporal para llevar a cabo la comunicación. (Llorente, 2006, p. 18)

Los instrumentos a utilizar en la tutoría virtual evidencian como los elementos asincrónicos y sincrónicos están presentes, como se especifica en el siguiente cuadro 10:

**Cuadro 10.**  
**Medios que ofrece la tutoría virtual**

SISTEMAS DE TUTORÍA ASÍNCRONOS	SISTEMAS DE TUTORÍA SÍNCRONOS
<p><b>Foros:</b> permiten acceder a todos los alumnos a las noticias de interés, avisos, sugerencias, aclaraciones respecto al tema estudiado... y se pueden convertir en una de las principales herramientas de trabajo en la comunicación alumno-tutor.</p> <p><b>Correo electrónico:</b> facilita la intercomunicación tutor-alumno en las tareas de tutoría académica y de orientación y también la intercomunicación de los alumnos entre sí.</p>	<p><b>Chats:</b> conversaciones online, que permiten a los participantes (alumnos o tutores) realizar conversaciones en grupo de forma privada. Son útiles para que el tutor avise a los estudiantes de su disponibilidad en determinados horarios, además que son grandes impulsoras de las relaciones personales entre los alumnos.</p> <p><b>Pizarra electrónica:</b> la pizarra es una herramienta que permite intercambiar imágenes y gráficos elaborados por cada uno de los usuarios que están utilizando simultáneamente esta herramienta. Se aconseja junto al chat puesto que enriquece la comunicación con las aclaraciones pertinentes.</p>

Fuente: Llorente, 2006, p. 19

Además, a estas metodologías de aprendizaje se le puede agregar, la videoconferencia y lista de distribución, como estrategias de enseñanza contribuyen a la adquisición de conocimiento.

Las estrategias con que el tutor medie su proceso de aprendizaje, van a ir muy de la mano con el grado de iniciativa y posibilidades que brinde la institución. Es por esta razón, que es muy importante que el docente cuente con ciertas competencias que le faculten utilizar todos aquellos medios de apoyo para interactuar con el estudiantado de una manera más activa y novedosa.

#### 4.3.4 Comunicación a través de los medios

Por medio de comunicación se entiende a aquellos medios que facilitan la comunicación y transferencia del saber con el fin de lograr los objetivos de aprendizaje.

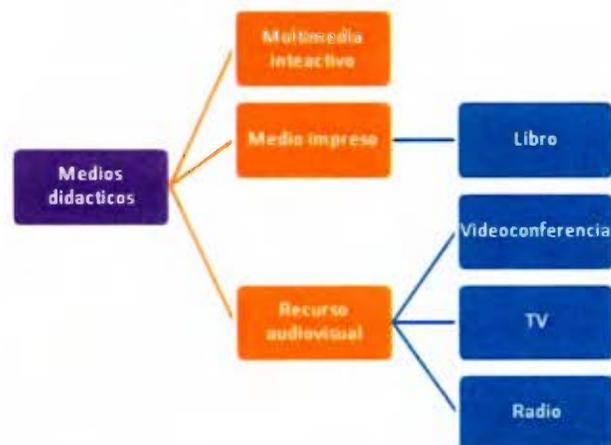
Dentro de estos están los medios impresos como libros, guías, unidades didácticas, fotocopias, cuadernos de trabajo, fotografías, periódicos, entre otros. También estas los medios auditivos como programas de radio, CD, audioconferencia, los

audiovisuales, tv, video, videoconferencia y los informáticos como software, sistema multimedial, tecnologías de la informática y la comunicación TIC: internet (correo electrónico, foros de discusión, web, televisión interactiva, entre otros). Todos estos convergiendo entre el docente y el estudiantado.

El docente es quien, con esta gama de recursos, planifica de una manera consiente la forma en que abordará los contenidos y las estrategias para hacer un efectivo proceso académico, destaca Estefano (2013) para ser un docente estratégico se deben de plantear interacciones más apropiadas a cada escenario y para cada alumno, huyendo de prescripciones rígidas y descontextualizadas (p. 27)

Se evidencias los medios que pueden ser utilizados para la enseñanza y aprendizaje, se indica:

**Figura 14.**  
**Medios didácticos**



Fuente: Elaboración propia, 2014.

Del esquema presentado sobre medios didácticos se presentan tres grandes medios, interactivo, impreso y audiovisual. A continuación, se detalla cada uno con sus características más importantes.

En relación al multimedia interactivo es importante destacar que se trata de un recurso donde convergen varios medios, con un soporte electrónico, estos materiales presentan una serie de ventajas dadas sus características, entre ellas.

La más destacable es que la persona que lo utiliza puede ir a su propio ritmo y navegar el material cuantas veces lo desee y en el orden que se requiera.

Según el diccionario de la Real Academia Española, el término multimedia se refiere a que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión de una información.

Por medio del multimedia educativo se pueden desarrollar contenidos, laboratorios virtuales, simulaciones, puede contener también ejercicios de autoevaluación con su respectiva realimentación.

El recurso impreso es un recurso primordial para la educación, que pese a los avances de la tecnología se mantiene como un medio siempre vigente por la practicidad que tiene y las posibilidades de difusión, pues no depende de ningún soporte electrónico y puede ser utilizado en cualquier momento, fue uno de los primeros medios, junto con la radiodifusión, pero actualmente se mantiene en uso, en particular para las asignaturas que requieren de procedimientos, como es el caso de las ciencias exactas, el medio impreso es ideal para el desarrollo de ejercicios y la práctica, además que el estudiantado puede de manera física realizar anotaciones y escribir sus propios comentarios de la lectura que desarrolla.

El libro también tiene opciones de convertirse en libro electrónico, con un énfasis y presentación interactiva para que se adapte adecuadamente a la pantalla, se le confiere característica multimedia y de una navegación más intuitiva.

Los recursos audiovisuales se dividen según su formato, en videoconferencia, video y radio. La videoconferencia resulta de la transmisión de una señal de audio y video por medio de una infraestructura informática, muchas veces esta señal solo puede ser visualizada en tiempo real, pero actualmente existen servicios de transmisión en línea, por medio de internet, con la ventaja que estos programas quedan grabados y pueden ser visualizados en cualquier momento como un video.

El video como recurso educativo debe ser visualizado como un producto pensado en un objetivo educativo y cuyo soporte puede ser físico o bien puede ser colocado

en algún repositorio de recursos en línea, un ejemplo de esto es *Youtube*, pero existen otros sitios con un corte mucho más académico.

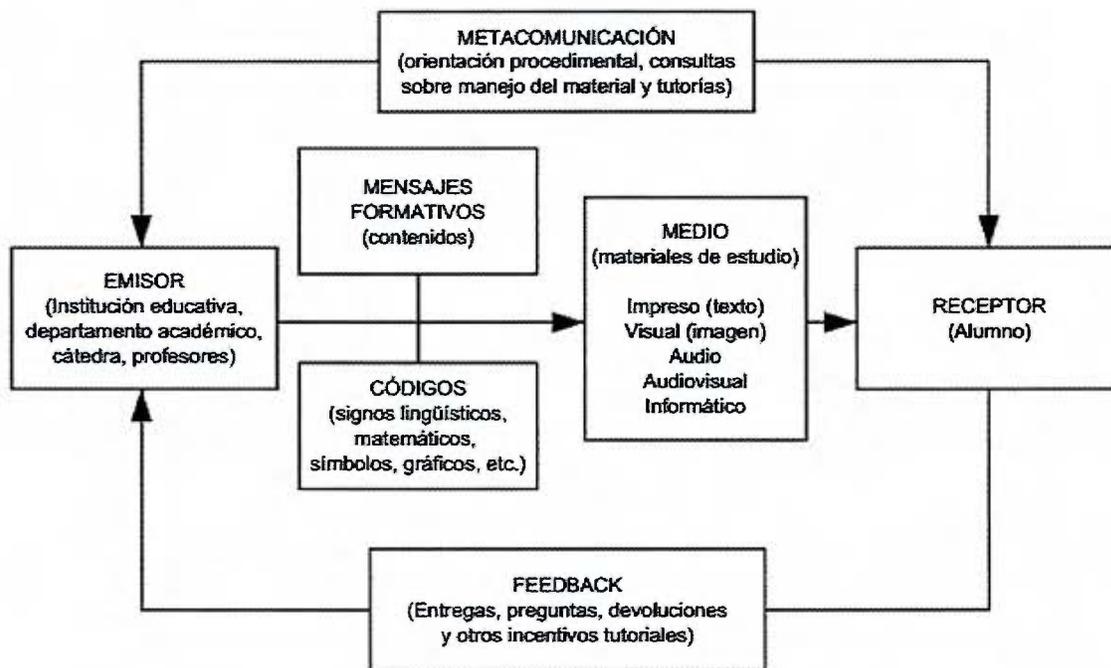
La radio como medio ha sido uno de los más tradicionales, pues la tecnología de soporte es mucho más antigua que la televisión, este recurso se trata de un registro de audio, con los avances de la tecnología la radio se convierte en un recurso mucho más novedoso y surge el término de radio en línea e igualmente se encuentran sitios donde se almacenan programas educativos de radio.

Con el desarrollo de las tecnologías surgen los repositorios de recursos, sitios donde se pueden almacenar los medios audiovisuales, ahora es cada vez más común encontrar una gran cantidad de sitios donde se almacenan programas de radio y videos, accesibles en cualquier momento y cuya difusión es mucho más sencilla y asincrónica que las transmisiones en tiempo real, como la videoconferencia, radiodifusión o bien los programas televisivos.

La integración de los elementos establece una organización del trabajo en la enseñanza y permite facilitarle al estudiantado la forma de aprender, como objetivo final le posibilita construir su conocimiento. Como se muestra en la siguiente figura 15:

Figura 15.

## Esquema comunicacional de los medios de la educación a distancia



Fuente: Padula, 2003, p.9.

Debe destacarse el Feedback, ya que es la devolución (reacción a proceso) que hace el alumno sobre los contenidos desarrollados, el cual representa a qué nivel se logró la comunicación.

#### 4.3.5 Características del estudiantado en el sistema a distancia

Las habilidades que desarrolla la persona en el sistema de educación a distancia son muy particulares, debido a que debe propiciar su autoregulación y autogestión, al interiorizar y asumir las responsabilidades de su propio aprendizaje.

Con base en lo anterior se describen el sustento teórico sobre las características que debe predominar en el estudiantado inmerso en educación a distancia.

Uno de sus fundamentos está en el aprendizaje **autoregulado**:

Este tipo de aprendizaje requiere del desarrollo de la capacidad de aprender mediante la toma de conciencia y la adquisición del conocimiento sobre las propias capacidades, habilidades y características particulares que facilitan o dificultan el aprendizaje de determinadas tareas, sobre los diferentes tipos de información y sus características, sobre las estrategias cognitivas que pueden emplearse con cada tipo de información, al igual como requiere aprender a regular su propio proceso de aprendizaje, supervisándolo y orientándolo de una manera independiente y autónoma. (Klimenko, Alvares, 2009, p. 17)

Las prácticas para fomentar un aprendizaje autorregulado deben considerar formar estudiantes flexibles y autónomos con un sentido crítico, desarrollar las habilidades de orientación, organización, búsqueda y comprensión de la información.

Los procedimientos deben comprender el alcance de los instrumentos y la posibilidad que tiene para los procesos cognitivos y el nivel de eficacia frente a las actividades académicas.

Para la educación a distancia la orientación para asimilar los contenidos debe hacerlos partes para la apropiación del texto, en el que sus contenidos representan la apropiación de las diferentes temáticas.

Ciertamente la educación por medio de un proceso autoregulado no necesariamente debe recaer solo en el estudiantado, sino debe ser mediado por todas aquellas metodologías e involucrados que posibiliten la condición de aprendizaje, su relación con el autoaprendizaje en el cual el estudiantado puede lograr una mayor independencia u autonomía en el manejo de su situación de aprendizaje. (Gutiérrez, Prieto, 1999, p.77)

Es interesante determinar como en el aprendizaje autorregulado, entran en juego muchos aspectos del quehacer educativo, según se muestra en el cuadro 11:

**Cuadro 11.**  
**Fases, áreas y procesos implicados en el aprendizaje autorregulado**  
**ÁREAS DE REGULACIÓN**

FASES	COGNICIÓN	MOTIVACION/ AFECTO	COMPORTAMIE- TO	CONTEXTO
<b>1. PREPARACIÓN PLANIFICACIÓN ACTIVACIÓN</b>	Establecimiento de metas Activación del conocimiento previo Activación del conocimiento meta-cognitivo	Adopción de metas Juicios de autoeficacia Activación de las creencias sobre el valor de la tarea Activación del interés personal Afectos (emociones)	(Planificación del tiempo y del esfuerzo)	(Percepción de la tarea) (Percepción del contexto)
<b>2. AUTO - OBSERVACIÓN (Self-monitoring)</b>	Conciencia y autoobservación de la cognición	Conciencia y autoobservación de la motivación y del afecto	Conciencia y autoobservación del esfuerzo, del empleo del tiempo y de la necesidad de ayuda	Conciencia y autoobservación de las condiciones de la tarea y del contexto
<b>3. CONTROL REGULACIÓN</b>	Uso de estrategias cognitivas y meta-cognitivas	Uso de estrategias de control de la motivación y del afecto	Incremento/disminución del esfuerzo Persistencia Búsqueda de ayuda	Cambios en los requerimientos de la tarea y en las condiciones del contexto
<b>4. EVALUACIÓN</b>	Juicios cognitivos Atribuciones	Reacciones afectivas Atribuciones	Elección del comportamiento	Evaluación de la tarea y del contexto

Fuente: Montalvo y González, 2004, p.5

También es importante mencionar sobre la **autonomía** que adquiere el estudiantado en la construcción para actuar, decidir y transformar su conocimiento. La autonomía es la capacidad de la persona para autodirigirse; es decir, la capacidad de gobernarse a sí mismo, con base en un código de conducta asumido personalmente, teniendo en cuenta la relación constituida con los otros (De Luca, 2009, p. 905)

La principal característica de la autonomía se basa en la decisión, por medio de la capacidad para tomar un criterio sobre nuestro propio juicio.

Para el caso del proceso de enseñanza las características que inciden están planteadas en las prácticas donde los aportes o discusiones estén fundamentados en valores y creencias propios del estudiantado, abriendo un ambiente crítico y reflexivo.

Además, también es importante reconocer que el aprendizaje autónomo desarrolla la posibilidad que tiene el estudiantado de establecer su propio aprendizaje, el cual no es parcializado al profesor, sino que lo enfrenta al aprender a aprender dentro de un rol autodidacta. El propio aprendizaje permite fortalecer la adaptación, iniciativa y responsabilidad.

Tomar en cuenta la adaptación significa contextualizar la enseñanza a las necesidades personales de cada estudiantado (intereses, capacidades, ritmo de aprendizaje y otros). Considerar la iniciativa implica capacitar a los estudiantados en la selección y manejo de materiales adecuados que satisfagan sus necesidades educativas y tender a la responsabilidad sería contribuir a desarrollar la capacidad de respuesta respecto a la utilización de los medios que la escuela y el maestro ponen a su disposición, asumiendo que los éxitos son suyos y los fracasos también. (De Luca, 2009 p. 918)

Por tanto, la autonomía como parte del ser mismo, debe promoverse en los espacios educativos con el fin de desarrollar las competencias, que puedan evidenciar personas reflexivas y autocriticas, no solo en los procesos enseñanza y aprendizaje sino en los diferentes contextos que se devuelva el estudiantado.

Además, dentro de los procesos de formación, el docente debe promover los espacios para que el estudiantado sea **reflexivo**, desde la percepción de los contenidos se puede realizar a través de la experiencia concreta de los acontecimientos o mediante la conceptualización abstracta de los mismos. El procesamiento se realiza también por dos vías opuestas: mediante la experimentación activa o la observación reflexiva. (2008, p. 9)

Dentro de estos estilos de aprendizaje también se destaca para la teoría de Kolb, específicamente la concepción del aprendizaje reflexivo.

Lo alumnos reflexivos tienden a adoptar la postura de observadores que analiza sus experiencias desde muchas perspectivas distintas. Recogen datos y los analizan detalladamente antes de llegar a una conclusión. Para ellos lo más importante es esa recogida de datos y su análisis concienzudo, así que procuran posponer las conclusiones todo lo que puedan. En reuniones observan y escuchan antes de hablar, procurando pasar desapercibidos. La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es ¿Por qué? (Gravini y Iriarte, 2008, p. 9)

El rol reflexivo en la educación por sí solo sucede, pero para fomentar su desarrollo deben de establecerse hábitos como ejercicio de formación, el cambio de paradigma sobre el campo educativo tradicional, debe permitir establecer en la dinámica del aula, ejercicios que promuevan la curiosidad y orienten al estudiantado a una disciplina mental como acción mediadora de análisis.

La mediación facilita y ayuda a construir y reconstruir el conocimiento del propio alumnado, aportándole experiencias positivas de aprendizaje. Este enfoque de enseñanza potencia un pensamiento reflexivo y no sólo reproductivo, que lleva implícita la utilización de estrategias metodológicas adecuadas a la realidad del aula. (Domingo, 2009, p. 37)

La interacción como forma de dialogo permite el intercambio de ideas, las cuales desarrollan seguridad en el estudiantado de acuerdo al ambiente de respeto que se genere, creando conexiones emocionales positivas. Al enfrentarse a este tipo de aprendizaje emerge el pensamiento creativo sobre un proceso de aprendizaje guiado.

Todas estas características posibilitan el éxito de la enseñanza y aprendizaje del estudiantado en la educación a distancia, por lo que se debe garantizar que la mediación que brinda la institución sea efectiva para el logro académico del estudiantado.

A continuación, se plantea como la UNED está logrando que se cumplan todos los elementos y requisitos que requiere la educación de adultos a distancia.

#### **4.4 Plan de Desarrollo Académico 2012-2015**

Como parte del marco estratégico de desarrollo institucional de la UNED, la misma cuenta con el establecimiento de los siguientes lineamientos que dirigen su accionar:

“Lineamientos de Política Institucional”. Aprobados por la Asamblea Universitaria en sesión No. 19-84 del 2 de febrero de 1984 (Plan de Desarrollo 1986-1990, según se indica en el acta).

“Lineamientos de Política Institucional”. Aprobados por la Asamblea Universitaria en sesión 039-90 del 13 de diciembre de 1990 (No se hace referencia a Plan de Desarrollo).

“Lineamientos de Política Institucional del Plan De Desarrollo 1996-2001”. Aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión 052-96 del 17 de setiembre de 1996.

El Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017, es el instrumento actual para la mejora continua de las acciones en el marco del desarrollo institucional académico de la Universidad.

#### **4.5 Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017**

Se toma como punto de partida para este plan el Marco Estratégico Institucional, el cual, brinda las líneas de planificación estratégica que sigue la Universidad, la misión, visión, los factores claves de éxito, los ejes transversales (estos dos últimos se mencionaron en el capítulo 1) y los principios éticos y valores institucionales que orientan el quehacer institucional. Se muestra en la siguiente figura 16 la estrecha relación que tienen.

**Figura 16**  
**Vinculación del Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017 con la estrategia de desarrollo institucional**



Fuente: Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017, p.29.

Es importante destacar entre los Factores Claves de Éxito, es de interés de esta evaluación conocer sobre los lineamientos planteados en cuanto:

**Cobertura:** Debe entenderse como la cobertura –en términos de acceso–, la equidad –en términos de igualdad de posibilidades, facilidades y derecho al conocimiento– y la excelencia –en términos de calidad– como características esenciales de la oferta de productos y servicios que la UNED brinda a sus estudiantados, a las comunidades y al país, especialmente a los sectores sociales menos favorecidos.

**Pertinencia y éxito del estudiantado:** Debe entenderse como propiciar las condiciones que le permitan al estudiantado adaptarse e identificarse con el sistema de educación a distancia de la UNED, mediante diversos mecanismos tales como la orientación y desarrollo estudiantil, la atención socioeconómica y la promoción estudiantil entre otros.

**Integración, diversificación y mejoramiento en la producción de materiales didácticos:** Comprende la utilización de diversos apoyos para el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia, acordes con los estilos de aprendizaje, el nivel de dificultad de las asignaturas, el carácter autoinstruccional y las condiciones y características de los estudiantados. (UNED, 2012, p. 17)

El Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017 tiene como punto de partida el Plan de Desarrollo Institucional, en este, se establecen las dimensiones que contempla el plan académico y que se relacionan bajo los elementos de Mediación Pedagógica, Evaluar para Aprender, Territorialidad Académica y Tecnologías Digitales para el Aprendizaje, a las cuales se abocará la docencia, la investigación, la extensión y la producción de materiales, como parte fundamental de su quehacer, según se detalla en la siguiente figura 17:

**Figura 17.**  
**Modelo teórico del Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017**



Fuente: Plan de Desarrollo Académico UNED 2012-2017, p.28.

Como eje central la academia, ya que es el eje sustantivo de una institución de educación, además por estar estrechamente vinculado al sistema de educación a distancia, la territorialidad académica y las tecnologías digitales. Sin dejar de lado como parte del desarrollo académico la Investigación y la Extensión universitaria.

Como parte de este Plan de Desarrollo se plantean los siguientes principios:

- Orientar la dirección de la academia en sintonía con su entorno.
- Potenciar la labor crítica de la academia involucrando en su implementación académicos, investigadores, extensionistas y estudiantados, en los procesos sociales que construyen el futuro de nuestra comunidad educativa.
- Buscar, valorar y explotar las ventajas competitivas del aprendizaje a distancia como modalidad diferenciadora.
- Mantener en su implementación su nivel participativo, que procure la corresponsabilidad de todo el conjunto de unidades y núcleos operativos de la institución.
- Conseguir la estabilización, pero sobre todo la evolución de la academia.
- Planificar la calidad de los servicios, estableciendo reglas de competencia, generalmente asumidas y estables.
- Vincular las decisiones estratégicas con la calidad de la información.  
(UNED, 2012, p. 30)

Para las estrategias de gestión académica para la educación a distancia se establecen líneas de acción, las cuales vienen a dar respuesta a los retos a lo que se enfrenta la institución, a saber:

- ❖ Gestión Académica: Asegurar la calidad, pertinencia y cobertura de los procesos de gestión académica y administrativa en la UNED integrando los recursos tecnológicos para la mediación pedagógica. Que entre sus principales metas se encuentran:
  - Integrar los recursos tecnológicos digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
  - Integrar varios recursos tecnológicos en distintos formatos de salida para que la mediación pedagógica responda a los diversos estilos de aprendizaje y necesidades de las poblaciones metas de la UNED.

- Evaluar el costo beneficio de la producción de materiales didácticos (MD).
  - Contar con un sistema de gestión de la calidad apoyado en los recursos tecnológicos digitales.
  - Replantear los procesos de gestión académica con base en la noción de evaluar para aprender.
  - Aplicar nuevas alternativas de evaluación de los aprendizajes pertinentes
- ❖ Investigación y Extensión.
  - ❖ Sistema de Producción de Materiales Didácticos.
  - ❖ Marco Institucional para la Gestión Académica Territorial.
  - ❖ Políticas Institucionales para la Innovación Evaluativa: generar políticas de seguimiento y rendición de cuentas acerca de las directrices en la temática de Evaluar para Aprender. Siendo su principal meta el cumplimiento de políticas institucionales enfocadas hacia el concepto de evaluar para aprender.
  - ❖ Políticas para la Innovación e Integración de las Tecnologías Digitales en los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje: Innovar las políticas sobre la integración e innovación de tecnologías digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje, por medio del cumplimiento de la meta a cumplir de implementar política aprobada por el Consejo Universitario sobre la integración e innovación de tecnologías digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
  - ❖ Capacitación.

#### 4.6 Modelo pedagógico

Según lo que se establece para la UNED, el Modelo Pedagógico es:

Permite concretar las concepciones de educación, las intenciones expresadas en la Misión Institucional, las formas como se entiende el proceso de aprender a distancia y de enseñar a distancia, de manera que el modelo presida y oriente la estructuración y presentación de los contenidos de formación, las

actividades que el estudiantado debe llevar a cabo sobre esos contenidos, las funciones de facilitación del aprendizaje, las evaluaciones de los aprendizajes y las formas de apoyo y servicios que hagan posible todo lo anterior, así como los procesos de evaluación y autoevaluación de los cursos, carreras o programas. (UNED, 2005, p. 8)

El modelo pedagógico cumplirá tres funciones fundamentales:

1. Concretar las concepciones de educación, de enseñanza y de aprendizaje que presiden la Misión y la Visión de la UNED.
2. Orientar las actividades que se llevan a cabo para ejecutar el proyecto institucional, en especial las referentes al diseño curricular, a la elaboración de materiales didácticos, a los procesos de estudio y aprendizaje del estudiantado, a las labores de facilitación y apoyo, tanto de índole académica como de servicios, y a los procesos de evaluación de los aprendizajes.
3. Ofrecer criterios comunes para coordinar las acciones de quienes intervienen en los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como para evaluar y juzgar la marcha y los resultados de tales procesos. (Modelo pedagógico, UNED, 2004, p.12)

Para la construcción del modelo pedagógico, se establecen fuente de conocimiento que plantean un argumento acorde a los requerimientos de la actualidad, como los son:

- a. Las referencias a dos documentos sustantivos, los acuerdos del Segundo Congreso Universitario de la UNED, del año 2000, y los Lineamientos de Política Institucional 20012 referentes a los principios que rigen actualmente esta Universidad, particularmente en lo que compete al diseño curricular y a la metodología de enseñanza aprendizaje.
- b. Las posturas teóricas más significativas para la comprensión y conducción de la Educación a Distancia, y entre ellas las siguientes:

1. La enseñanza mediatizada y la responsabilidad y el protagonismo del estudiantado en su aprendizaje, planteados por Wedemeyer.
  2. La autonomía y la independencia del estudiantado en su proceso de aprendizaje, así como la importancia de las variables, estructura y diálogo en la conformación de las propuestas educativas y de los materiales didácticos, sustentadas por Michael G. Moore.
  3. La importancia de la planificación, especialmente en la elaboración y presentación de los materiales didácticos, sostenida por Otto Peters.
  4. La conversación didáctica guiada como característica fundamental de los materiales didácticos y de los programas de formación a distancia, propuesta por Borge Holmberg.
  5. La comunicación bidireccional, sostenida por D. Randy Garrison, y el aprendizaje colaborativo mediante las nuevas tecnologías, propuesto por Henry y Slavin.
- c. Las disciplinas que en la actualidad nutren el estudio del conocimiento humano:
1. La teoría genética de J. Piaget y sus colaboradores, en lo referente a las estrategias cognitivas y su epistemología constructivista, interaccionista y relativista.
  2. Los planteamientos de la educación de adultos: (a) autoconcepto y autoestima, (b) vinculación a la situación vital, (c) integración de experiencias formativas, (d) participación activa y (e) motivación interna.
  3. La teoría de la actividad y la concepción sociocultural del aprendizaje, tal como la plantean L.S. Vigostki, A. Luria, A. Leontiev y sus seguidores, con énfasis en el papel mediador de los lenguajes y de las construcciones sociales del conocimiento.

4. La teoría del aprendizaje verbal significativo, de D. Ausubel, especialmente dirigida a explicar el aprendizaje de bloques de conocimiento altamente estructurados.
5. Algunos principios relacionados con las teorías que conciben el aprendizaje humano como sistema de procesamiento de información, como los sistemas de organización interna (estructuras, esquemas, y reglas) a partir de los cuales el sujeto interpreta y resignifica la realidad continuamente. (UNED, 2004, pp. 12-14).

El adulto necesita asegurar su experiencia y valores, por lo que estos principios educativos contribuyen a un autoconcepto positivo que promueve la motivación, facilitan la experiencia de formación al centrarse en necesidades, tareas y significados, por medio del desarrollo de habilidades y destrezas. Las experiencias de aprendizaje le permiten al estudiantado o adulto utilizar estrategias para su propia integración en los procesos de aprendizaje,

Según lo que se estableció, sobre los principios epistemológicos para la naturaleza y generación del conocimiento, sustentados en la concepción curricular para el proceso educativo, es importante destacar que para este modelo el sujeto como aprendiz es un ente activo, que autorregula su aprendizaje para la autorrealización y transcendencia de mismo. Teniendo como punto de partida su contexto y el conocimiento sobre las interacciones para la construcción de su propia realidad para el logro del aprendizaje significado.

#### **4.6.1 Componentes del Modelo Pedagógico**

Los componentes esenciales para este modelo, están dispuestos según se detalla en la figura 18 a continuación:

**Figura 18.**  
**Componentes del Modelo Pedagógico, UNED**



Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo Pedagógico, UNED

La educación a distancia parte del conocimiento previo que tiene el estudiantado no para adecuarse sino para construir en función de estas experiencias. Enfrenta el desafío de flexibilizar el acceso a fuentes diversas del saber, tanto en sus códigos lingüísticos, visuales, auditivos o icónicos, como se indica (UNED, 2004) éstas incluyen su capacidad para comprender textos académicos, para formular con coherencia sus ideas, para estructurar, percibir y enjuiciar razonamientos y para plantear, analizar y solucionar problemas; además, todo esto presupone

autoconocimiento, estrategias metacognitivas, disciplina, así como eficiencia a la hora de planificar el trabajo y repartir el tiempo entre las tareas pendientes. (p. 19)

Para que la docencia llegue a su propósito, en la educación a distancia debe estar muy de la mano con Unidades Didácticas Modulares (UDM) ya que son los medios de comunicación que fundamenta su quehacer. Considerar como transversales al currículo las habilidades básicas y estratégicas del pensamiento, como aprender a aprender, significa que éstas han de estar conscientemente presentes en el diseño de todos los materiales, sin importar el contenido específico de que traten. (p. 20)

Por lo tanto, los materiales y recursos de las UDM son los medios que interactúan en el marco metodológico establecido para realizar las acciones didácticas y los procesos de aprendizaje del estudiantado, por lo que es necesario garantizar una estructura clara que permite cumplir con su formación. Para la UNED los mismos están justificados por las corrientes socioculturales que dan énfasis a la construcción cognitiva, que por sus características el estudiantado es el propio constructor del conocimiento por medio del acceso a la información.

En esta interiorización o asimilación tienen importancia central los procesos mediadores, ligados al contexto, el principal de los cuales lo constituyen los otros miembros del colectivo social y cultural. El mediador por excelencia es el medio simbólico, es decir, el lenguaje, que se utiliza en la comunicación e intercambio tanto de los conocimientos y conceptos, como de las estrategias y capacidades necesarias para su elaboración. (UNED, 2004, p. 23)

En la utilización de estos medios el estudiantado debe ser un actor activo, en busca de estrategias y mecanismos que posibiliten su quehacer. Además debe existir una coordinación efectiva entre el profesor y alumno, como medio de coordinación efectiva.

La educación a distancia, faculta al estudiantado a un trabajo más colaborativo, entre sus iguales o grupo de expertos, que por medio de sus experiencias construyen un aprendizaje más significativo y que agregan valor al proceso de educación a distancia.

La educación a distancia debe favorecer la creación de comunidades de aprendizaje en el amplio sentido de la palabra e incorporar como principio pedagógico la necesidad del trabajo colaborador entre estudiantados. Tanto los materiales didácticos como los procesos docentes de apoyo al estudiantado han de facilitar la aplicación de este principio. (UNED, 2004, p. 24)

#### **4.6.2 Mediación Pedagógica**

Para a UNED, este concepto se define como:

Se refiere al proceso de interacción intencionado, en el cual se orientan las diferentes acciones educativas para la consecución de la transformación o reestructuración de los procesos de aprendizaje en cada estudiantado, de manera que permita realizar un enlace entre cada estudiantado y el objeto de conocimiento. (PACE, 2013, p. 53)

#### **4.6.3 Evaluación de los aprendizajes**

En la UNED se han realizado grandes esfuerzos para establecer metas con respecto al proceso de enseñanza y aprendizaje basado en la educación de adultos, en el cual como se ya se mencionó, por sus particularidades a distancia y las que deben tener los estudiantados como gestores de su propio aprendizaje, debe responder a un espacio de servicios de apoyo y cercanía, que se vea reflejado en el rendimiento y el logro académico de los estudiantados.

A continuación, se detalla los conceptos que se establecen para cada una de las evaluaciones

## Evaluación de los aprendizajes

- Es un proceso sistemático para obtener información válida y útil para formular juicios valorativos acerca de los efectos del proceso de formación en cada estudiante. La evaluación de los aprendizajes cumple dos funciones principales: a) Informar a cada estudiante del progreso en su aprendizaje y determinar cuáles de ellos han interiorizado los objetivos y las competencias establecidas para otorgar la certificación que ofrece el plan de estudios. b) Conocer y entender los logros y dificultades que experimenta cada estudiante, con el fin de introducir los cambios necesarios para que aprenda de forma significativa y sea capaz de autorregular su propio aprendizaje. (PACE, 2013, p. 40)

Desde una perspectiva bidireccional, en la UNED se establecen medios como son las tutorías de diferentes tipos (presencial, electrónica, telefónica), el material didáctico multimedia, constituido por la unidad didáctica modular que integra el texto escrito, los materiales audiovisuales, los materiales electrónicos, radio, televisión, la video y audio conferencias, entre otros medios, para favorecer el estudio individual y el aprendizaje independiente del estudiantado. (UNED, 2012) Además del tutor, como principal facilitador del aprendizaje.

El modelo pedagógico de la UNED basa su fundamento en el estudiantado, el cual ve la evaluación como la “regulación del aprendizaje” siendo las Escuelas y principalmente las Cátedras quienes posibiliten esta gestión.

La evaluación sumativa es la que mide cuantitativamente el conocimiento del estudiantado, debe ser validada con los contenidos efectivos que den respuesta a las necesidades educativas.

Para el Modelo Pedagógico, existen estrategias para potenciar la evaluación reguladora y autorreguladora, como las siguientes:

El docente debe regular el proceso de aprendizaje, mediante acciones de facilitación, ¿de información de retorno y de orientación; esto supone una comunicación ágil con el estudiantado, en el momento en que él lo precise y una individualización del apoyo tutorial o docente.

El estudiantado debe desarrollar una habilidad eficaz para regular el propio proceso de aprender, basado en pruebas sucesivas que permiten decidir y aplicar acciones correctivas para lograr el nivel de aprendizaje óptimo.

Se debe propiciar la coevaluación entre pares de estudiantados, para cumplir los principios de construcción conjunta y colaboradora de los aprendizajes, de manera que el estudiantado cuente con la oportunidad de contrastar sus conceptos y modelos mentales con los de sus pares, como miembros de una verdadera comunidad de aprendizaje. (UNED, 2004, p. 25)

Cada uno de estos elementos de evaluación da una orientación a la acción facilitadora y apoyo del aprendizaje.

Según lo que estipula el Reglamento General Estudiantil en su artículo 41, con respecto a la evaluación de los aprendizajes:

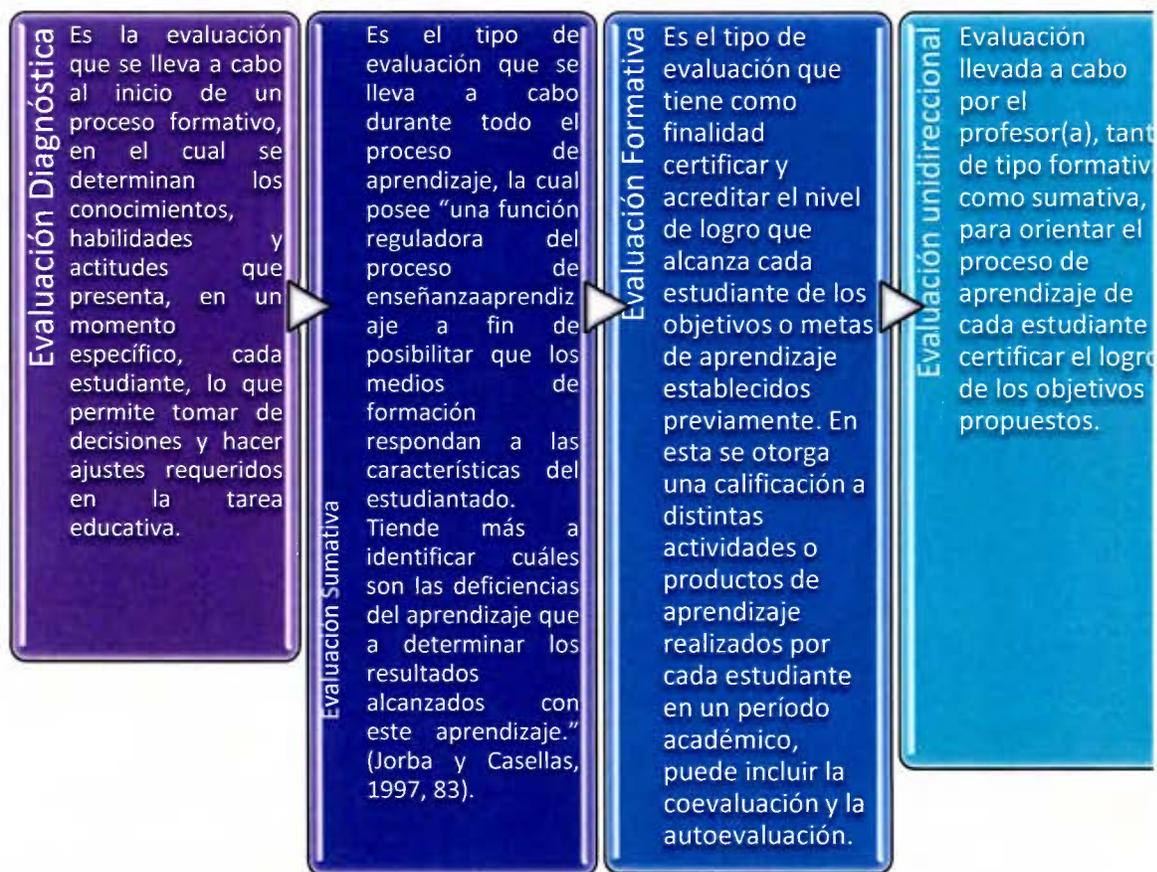
La evaluación de los aprendizajes cumple dos funciones principales:

a) Informar a cada estudiantado del progreso en su aprendizaje y determinar cuáles de ellos ha interiorizado los objetivos y las competencias establecidas para otorgar la certificación que ofrece el plan de estudios.

b) Conocer y entender los logros y dificultades que experimenta cada estudiantado, con el fin de introducir los cambios necesarios para que aprenda de forma significativa y sea capaz de autorregular su propio aprendizaje. (UNED, 2012, p. 28)

Para llevar a cabo el logro de esta función es necesario que exista una comunicación efectiva entre el estudiantado y los procesos académico y administrativos que maneja la Universidad, para esto estará en constante comunicación con el estudiantado para determinar cada periodo académico la definición de criterios de desempeño que utilizará. Además, tendrá la posibilidad de evaluar según los tipos de evaluaciones que se detallan en la figura 19 siguiente:

Figura 19.  
Tipos de evaluación en la UNED



Fuente: Elaboración propio a partir del Glosario de términos curriculares, PACE, 2013

La evaluación formativa será importante para establecer los medios que den seguimiento en el aprendizaje, para que el estudiantado posibilite su autorregulación y posibilite los hábitos necesarios para el éxito en la educación a distancia.

Para el caso de la evaluación sumativa, como se indicó anteriormente se aplicarán fórmulas que ponderen los instrumentos que medien el proceso de aprendizaje, el cual deberá para el caso de la UNED, estar establecido en las orientaciones que se dan al estudiantado al principio del curso (para cada periodo académica) con el fin de que el estudiantado autorregule su proceso académico.

Para el caso de la UNED, está establecido de la forma tradicional la aplicación de instrumentos o pruebas: ordinaria y de reposición:

**Prueba escrita ordinaria:** Instrumento o prueba escrita, con la utilización de formato físico o digital que haya sido previamente anunciada en las orientaciones académicas de los cursos o asignaturas entregadas a cada estudiantado.

En caso de entorno de aprendizaje virtual, cada estudiantado debe realizar la entrega de sus instrumentos, estrategias, técnicas o actividades de evaluación en los espacios y opciones destinadas y estipuladas por la cátedra para esos fines. Ninguno de los anteriores solicitado en entornos de aprendizaje virtual se repone.

**Prueba escrita de reposición:** instrumentos de evaluación con la utilización de formato físico o digital que se aplica por la única vez para reponer solo una de las pruebas escritas ordinarias, de cada asignatura, por reprobación o no presentación de ésta. Evaluará los mismos contenidos y objetivos de aprendizaje correspondiente a la prueba escrita ordinaria se repone. La nota obtenida sustituye la calificación de la prueba escrita ordinaria.

**Prueba escrita diferenciada:** instrumento de evaluación presencial aplicado posteriormente a la fecha establecida para casos especiales, debidamente fundamentados a la cátedra respectiva quien define la fecha de aplicación de la prueba escrita.

**Prueba práctica:** aquella actividad que evalúa el aprendizaje en sesiones especiales previamente programada y de asistencia obligatoria tales como laboratorios, giras de campo, encuentros presenciales para temas específicos y los talleres a nivel de SEP. (UNED, 2012, pp. 30-31)

Además, para el sistema de evaluación de los aprendizajes de la UNED se establece la asignatura por suficiencia:

La Universidad ofrece la modalidad de aprobación de una asignatura por suficiencia la cual se refiere a la prueba que se aplica a solicitud de cada estudiantado, cuando éste considere que domina la temática de determinada asignatura de un plan de estudio.

La modalidad consiste en una prueba integral que deberá evaluar todos los contenidos y objetivos de aprendizaje de la asignatura, los cuales cada estudiantado podrá consultar en la página web institucional.

Tendrá una duración de tres horas sin distinción de créditos y se aplicará tres veces durante el año, de acuerdo con la planificación institucional que para estos efectos se realice. Esta prueba se aplicará en día y horario distintos a la aplicación de pruebas ordinarias y de reposición.

En ningún caso se permitirá la realización de dos pruebas por suficiencia en un mismo bloque de aplicación de pruebas. En caso de reprobado dos veces una prueba de suficiencia, cada estudiantado deberá cursar la asignatura por vía ordinaria. En ningún caso se permitirá al estudiantado presentar por suficiencia más del 40% del total de créditos del plan de estudios al cual pertenece. No tendrán pruebas por suficiencia las asignaturas que incluyen; trabajos de campo, laboratorios, giras, proyectos de investigación, ensayos, proyectos especiales o cualquier otra actividad de aprendizaje que demande presencialidad obligatoria de la población estudiantil o mostrar dominio de destrezas de carácter teórico-práctico, ni las asignaturas que no hayan sido impartidos alguna vez. (UNED, 2012, p. 31)

La Universidad debe garantizar los espacios en que se apliquen las pruebas, además los entornos de aprendizaje donde las plataformas sean un medio eficaz para la acción de enseñanza y aprendizaje.

## **5. Teoría del Programa**

### **5.1 Árbol de problemas**

El estudiantado desde la pedagogía posibilita su conocimiento por medio de la formación, la cual lleva al proceso reflexivo y es capaz de transformar su “yo actual”

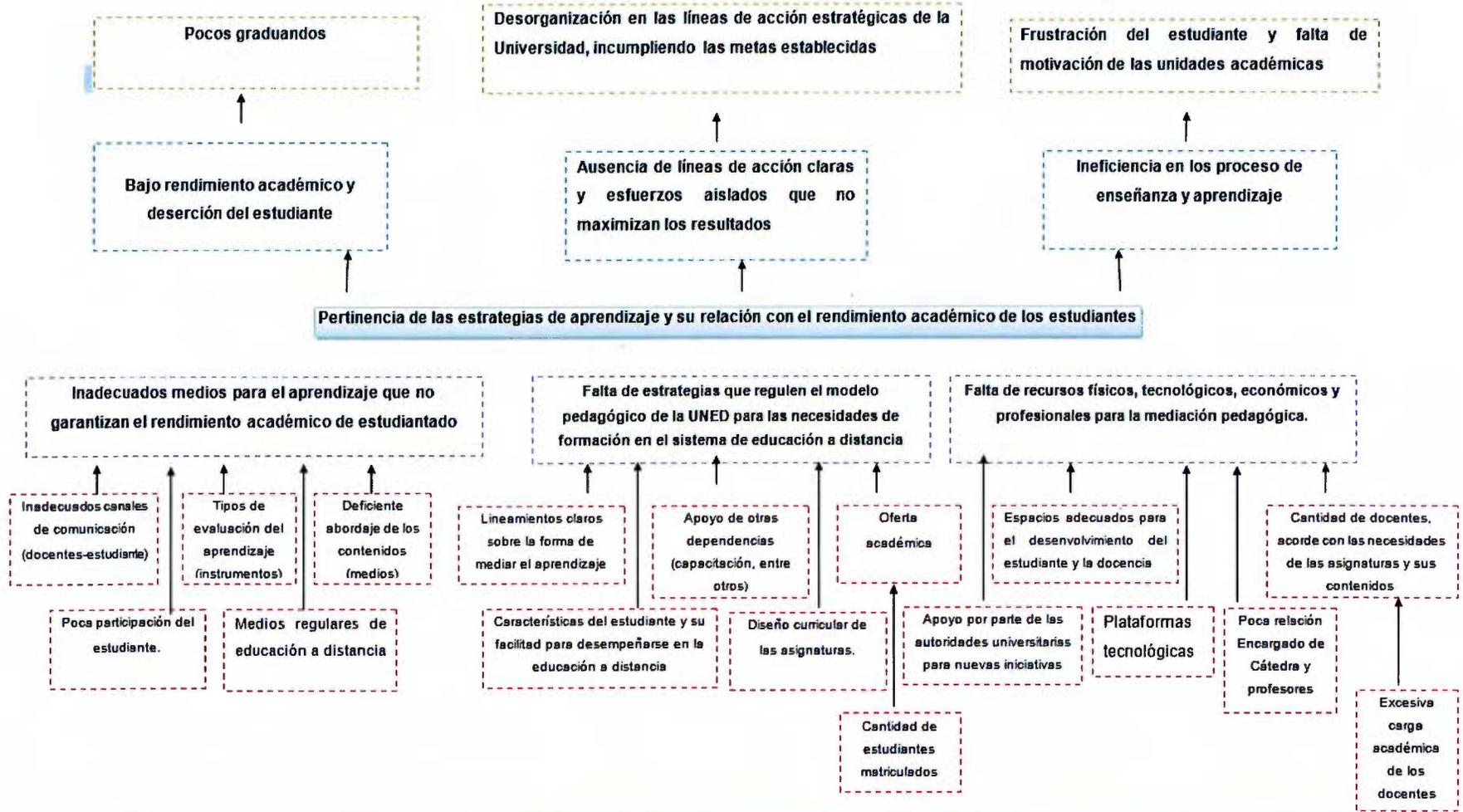
por otro. En esta transformación interviene sus características propias (autorregulación, inteligencia, raciocinio e intersubjetividad, entre otros) en los cuales valida su conocimiento.

Para el sistema de educación la condición humana y su contexto, el aprendizaje como fin último y la metodología (mediación) se convierten en sustento para su quehacer.

Por tanto, el estudiantado y el proceso de aprendizaje son los pilares que posibilitan el logro de las metas planteadas en el campo de la pedagogía (de acuerdo a su teoría) o de la enseñanza. Es por esta razón que evaluar los medios que posibilitan las relaciones efectivas entre lo que brinda el sistema y lo que el estudiantado necesita, se vuelve un objetivo necesario.

A continuación, se detalla el árbol de problemas sobre la pertinencia de las estrategias de aprendizaje que se utilizan en la UNED, específicamente en la Escuela de Ciencias de la Administración para las Cátedras Contabilidad Superior, Recursos Humanos y Negocios Internacionales y su relación con el rendimiento académico de los estudiantados, describe las causas y sus efectos sobre este problema central y que tiene relación con la dinámica de los actores.

**Figura 20**  
**Árbol de problemas**



Fuente: Elaboración propia, Bermúdez, 2014.

Desde la perspectiva de la disciplina de la pedagogía y bajo el modelo predominante constructivista en que se desenvuelven los procesos educativos en la UNED, además del poco conocimiento que se tiene del ¿por qué? del rendimiento académico de los estudiantados, se vuelve necesario conocer de este tema.

El medio que posibilita el proceso de enseñanza y aprendizaje en un modelo de educación a distancia, está basado en la metodología o instrumentos que posibilitan el aprendizaje, mediados o no por las Tics.

Para el caso particular de la UNED desde su fundación, se dio prioridad al material escrito (libro) y la tutoría, desde la perspectiva de un tutor quien evacuaba dudas sobre los contenidos del libro en el aula.

Conforme fue evolucionando la sociedad y así la Universidad en aras de una modernización de los procesos educativos, se introduce la videoconferencia y Microcampus, plataforma de aprendizaje que fue instalada por convenio con una universidad española, los cuales abrieron la posibilidad de utilizar otros medios de enseñan y que dieron pie a los que actualmente se utilizan.

Además, la evaluación de los aprendizajes se daba por medio de pruebas escritas y tareas, las cuales eran las que comprobaban los conocimientos adquiridos por el estudiantado.

La introducción de nuevos medios para posibilitar el aprendizaje, también dio pie a nuevas formas de evaluar el aprendizaje y el involucramiento de una forma más activa del estudiantado.

La Universidad ha crecido sustancialmente en capacidad física instalada geográficamente y en tecnologías que apoyen la labor docente, como una necesidad en atender la cantidad de estudiantados que se tienen actualmente. Además, de los procesos de autoevaluación y acreditación a nivel nacional que se ha dado por la proliferación de universidades, con el fin de garantizar los procesos de calidad.

Es por esta razón, que debido al crecimiento sustancial que se ha dado en la actualidad, las cátedras han implementado en su mediación pedagógica todos aquellos instrumentos que ayuden a la comprobación del conocimiento, pero sin líneas claras de cuáles deben ser las características de contenido, temática, alcances y otros para desarrollarlos.

La presente evaluación pretende evidenciar la pertinencia con que se han implementados las diferentes metodologías (a distancia, bimodal, híbrida y virtual) así como, las características que predominan en cada una de ellas, así como el tipo de evaluación que se está realizando y si es acorde con las necesidades educativas de los estudiantados.

También es importante evidenciar, cuales son las estrategias para la educación de adultos que establece la institución para su modelo de educación a distancia, si las mismas son acorde con las necesidades que tienen los Programas, Cátedras y Docentes de la Institución, además de aquellas dependencias de apoyo para el logro efectivo del proceso enseñanza y aprendizaje del estudiantado.

Además, si los recursos físicos, tecnológicos, económicos y profesionales responden a las necesidades institucionales y de los estudiantados, para lograr una adecuada mediación pedagógica para el éxito académico del estudiantado.

Todo esto en equivalencia con el planteamiento de la evaluación de los aprendizajes que realizan las Cátedras, que evidencia si los medios están logrando sus objetivos y es reflejo en lo que indican los resultados en cada una de las asignaturas.

El fin último de la evaluación es determinar si los medios utilizados (con o sin diagnóstico de sus alcances) posibilitan el logro de los conocimientos, siendo reflejo en las evaluaciones y por ende en el rendimiento académico del estudiantado.

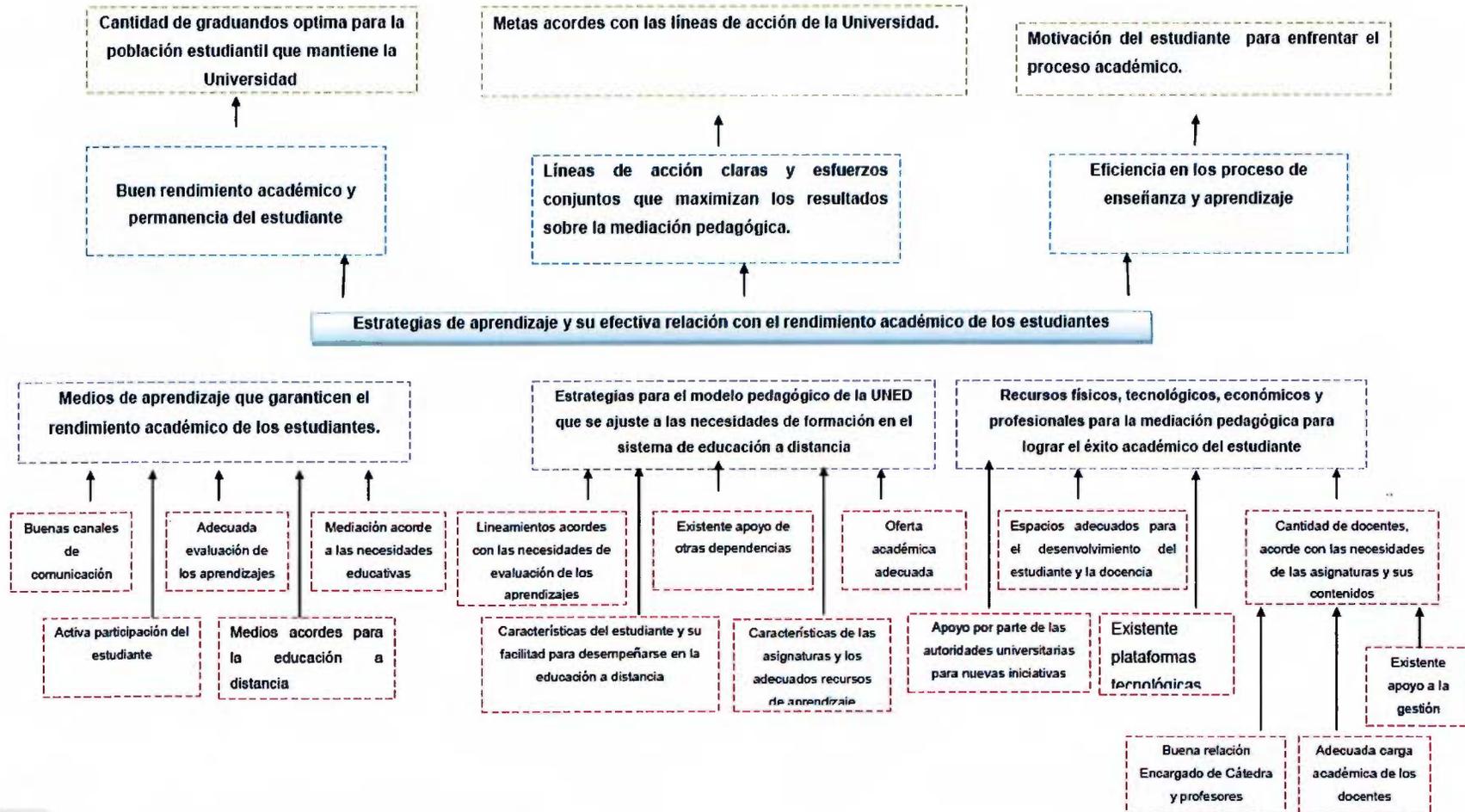
Para la UNED, la generación de profesionales en las distintas áreas formación se evidencia en la cantidad de graduados que se cuantifican, por tanto, el logro académico del estudiantado es reflejo en la cantidad de profesionales que gradúa la UNED.

## 5.2 **Árbol de objetivos**

Con base en la problemática expuesta anteriormente, el análisis de los criterios en los que se van a dirigir los esfuerzos como punto medular, son aquellos recursos y estrategias de educación a distancia y su mediación pedagógica, que se presentan en el análisis de los objetivos a lograr.

Este análisis pretende describir la situación que se aspira, de tal forma que se identifiquen las acciones a seguir para el logro de los objetivos planteados.

**Figura 21**  
**Árbol de Objetivos**



Fuente: Elaboración propia, Bermúdez, 2014.

Estudiar la relación que existe entre el rendimiento académico y la medicación pedagógica, interviene gran cantidad de factores, tanto institucionales como a nivel de carrera y cátedra.

Como se refleja en la figura 12, en el que se plantea a nivel general los objetivos de la evaluación, los mismos van enfocados a los factores institucionales, pedagógicos y contexto del estudiantado.

Los factores institucionales, principalmente el apoyo de recurso físicos, tecnológicos, económicos y de docentes, que se brinda a las cátedras y a los estudiantados para garantizar el proceso de enseñanza y aprendizaje. De igual forma el apoyo que se tiene desde otras dependencias y las autoridades universitarias, para la atención del estudiantado.

En cuanto a los factores pedagógicos ya se ha indicado el análisis sobre la mediación que existe desde las cátedras, las características y acción docente, el apoyo en las Tics y la evaluación del aprendizaje

En el caso de la figura del estudiantado, el logro se basa en priorizar los objetivos de aprendizaje, por medio de los contenidos y los recursos adecuados para la planificación que requiere tanto las asignaturas como la malla curricular de la carrera. Así también el momento en que se ejecuta la evaluación y su rendimiento sobre el tiempo, ritmo y forma de aprender. Todos estos elementos vinculados a su contexto social, económico y cultura, el aprendizaje previo y sus subjetividades del mundo.

### **5.3 Mapeo de actores**

A continuación, se indica el mapeo de actores, donde se identifica la participación de todos aquellos actores que de una u otra forma influyen directa o indirectamente en la evaluación.

El criterio en la columna de actor clave, representa los intereses de los actores en relación con la evaluación y el objetivo de su involucramiento, por ende, en la

columna de ¿Por qué sí o no?, se da una breve explicación de esta correspondencia.

**Cuadro 12.**  
**Relación de actor con evaluación**

	<b>Actor</b>	<b>Actor clave</b>	<b>¿Por qué sí o no?</b>
<b>1</b>	Estudiantado (Cátedra de Recursos Humanos, Negocios Internacionales y Contabilidad Superior.	Sí	Población meta a la que debe llegar la institución.
<b>2</b>	Encargados de Cátedra.	Sí	Planificación y acción pedagógica de la institución.
	Docentes	Sí	Ejecutan la labor docente
<b>3</b>	Encargados de Programa	Sí	Proporcional información relevante, administra la carrera.
<b>4</b>	Decanato de la Escuela y Vicerrectora Académica		Autoridades universitarias que intervienen en el proceso y giran lineamiento con respecto a la docencia, investigación y extensión.
<b>5</b>	Funcionarios centros universitarios	Sí	Capacidad organizativa a nivel comunal, medio por el cual la institución acorta la distancia con respecto a la sede central.
<b>6</b>	Programa de Aprendizaje en Línea.	Sí	Administra la plataforma de aprendizaje en línea.
<b>7</b>	Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE)	No	Gestiona lo referente al planteamiento de las carreras, diseño curricular y coordina lo referente a la evaluación de los aprendizajes.
<b>8</b>	Programa de Autoevaluación Académica (PAA)	Sí	Promueve los procesos de calidad y colabora en la acreditación de la carreras
<b>9</b>	Centro de Capacitación en Educación a Distancia	No	Capacita a los docentes en educación a distancia y todos aquellos conocimientos necesarios para la función docente.
<b>10</b>	UNED	Sí	Plataforma académica, administrativa, tecnológica y de infraestructura

### **Capítulo 3: Diseño de evaluación**

El presente diseño está enfocado en la evaluación sobre la pertinencia de las estrategias metodológicas que se utilizan en las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional y la relación de estos elementos, como parte de la acción docente en el aprendizaje del estudiantado.

Como constructo de análisis se enfoca en el rendimiento académico, como producto de la actividad académica que desarrollan las Cátedras, por medio de la enseñanza a sus estudiantes de los contenidos de cada una de las asignaturas.

Es importante mencionar el abordaje que se da del término “evaluación” para la construcción evaluativa, entendiéndose de la siguiente forma:

Actividad programada de reflexión sobre la acción, basada en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentales y comunicables sobre las actividades, resultados e impactos del proyecto o programa y formula recomendaciones para tomar decisiones que permitan ajustar la acción presente y mejorar la acción futura.” (Nirenberg, 2000. p. 32)

#### **6 Problema de evaluación**

En el momento que se plantea realizar la evaluación para determinar los resultados de un programa o proyecto, se está poniendo en evidencia el valor o mérito que ha alcanzado el mismo, y las decisiones que se deben tomar respecto a él.

La evaluación debe prestarse al servicio de los interesados para valorar la solución que se ha brindado a las necesidades como parte del resultado de sus acciones, para este caso particular, se considera esta reflexión en cada una de las asignaturas de estudio, que se encuentran inmersas en las Cátedras.

Por medio de las estrategias metodológicas que utilizan las Cátedras, se trata de evidenciar si esta mediación logra propiciar la enseñanza en el estudiantado, con el fin de que obtengan el conocimiento para su buen desempeño en la asignatura. Este desempeño visto al final en la aprobación o reprobación del curso, como reflejo del marco metodológico que se aplicó y que debe estar en concordancia, con la intervención en la cual ha sido objeto la acción educativa.

Entonces, se debe valorar el rendimiento del estudiante si ha sido bueno o mal en la asignatura, y si esto se debe, a la mediación que ha recibido durante el periodo académico correspondiente a un cuatrimestre para esta evaluación.

La finalidad de la evaluación es de “conocer” el aporte que ha brindado las metodologías de enseñanza implementadas en las asignaturas y como esta mediación, propicia en el estudiantado el proceso de aprendizaje de los contenidos, que se deben de desarrollar en cada una de ellas y se traduce en el éxito o no, de sus resultados.

Es importante la reflexión que debe hacerse sobre el quehacer académico, su accionar, ya que permite conocer las fortalezas y debilidades de los factores que intervienen en él, principalmente la metodología o medios que se utilizan, para asegurar el conocimiento de los contenidos de cada una de las asignaturas.

Además, determinar los resultados sobre este accionar académico/docente, que recorre el estudiante durante cada periodo académico, con cada uno de los medios pedagógicos que intervienen en el proceso de enseñanza, para medir la pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad de las asignaturas.

Desde este punto de vista, el problema que plantea la evaluación, está enfocado en cómo las Cátedras desde el planteamiento de las actividades de formación (mediación), logran transmitir el conocimiento de los contenidos que deben desarrollarse en cada una de las asignaturas, cómo metodología de enseñanza pertinente, en el resultado del aprendizaje del estudiantado y que es reflejo en sus calificaciones.

Bajo la premisa de valorar el producto de todas las actividades de formación que se utilizan en cada una de las asignaturas, se debe hacer un análisis a la forma en que el tutor imparte la enseñanza, la unidad didáctica, los instrumentos que se aplican para la evaluación del aprendizaje, además, de cómo se utilizan las tecnologías (plataformas de aprendizaje) en el apoyo de estrategia que median en ella.

Un aspecto importante de considerar, son las características de los estudiantes que participan en el proceso académico de la educación a distancia, esto porque requiere competencias distintas a los estudiantes que se encuentran inmersos en la educación universitaria presencial.

El tipo de Modelo pedagógico que establece la UNED para la educación a distancia, considera características particulares con respecto al tipo y la forma en que debe impartirse la enseñanza, priorizando en el medio como ente prioritario para adquirir el conocimiento, como por ejemplo la unidad didáctica y las tutorías.

Para el caso propio de esta evaluación, no existen otras evaluaciones que brinden una noción de los hallazgos. Se han hecho esfuerzos aislados como es el caso de la Maestría en Recurso Naturales, por ejemplo, que desarrolló una investigación sobre "Deserción estudiantil en posgrados semipresenciales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica: ¿Deserción o retraso?" (Barrientos & Umaña, 2009) en el que se hace una revisión de los componentes que median el proceso de enseñanza y si realmente se ajustan a la realidad. También existen otros estudios de carácter individual para algunas Cátedras o Programas para la toma de decisiones, pero los mismos no han sido publicados, como tales.

La falta de evaluaciones sobre el tema del cumplimiento de las actividades de formación (mediación) en el logro del desarrollo del aprendizaje en el estudiantado, bajo el supuesto de un buen o mal rendimiento académico en la UNED, pone en evidencia, la necesidad de conocer la participación de los actores inmersos en el proceso de cada una de la asignatura en estudio.

Los actores involucrados en el programa, tienen una relevancia importante para los resultados de la evaluación, el aspecto ético en su quehacer en el proceso de

enseñanza, parte del sistema educativo propio como funcionarios de la UNED (Cátedras, tutores, aprendizaje en línea, apoyo curricular, entre otros) actores activos en el proceso, así también aquellos que reciban la acción pedagógica, el estudiantado. Su participación permite conocer su realidad, mirar desde su propia perspectiva, aquellos aspectos que miden los resultados en las acciones implementadas.

Los elementos que intervienen, determinan aquellas circunstancias relevantes del objeto de estudio, permiten medir los resultados, mediando mecanismos validos como un marco de referencia.

La evaluación como objeto principal de su implementación, se convierte en el parámetro de los criterios a considerar del replanteamiento que debe hacer el programa, dirigidos a los recursos que optimicen el mejoramiento en sus acciones para transformar la realidad en la que se encuentra inmerso el estudiantado y lo que tiene que ver la academia.

Por tanto, la finalidad de la evaluación no es solo para la toma de decisiones en el mejoramiento de las acciones del programa, sino también, es un proceso de aprendizaje reflexivo sobre la situación dada, con respecto a la situación real del mismo.

De forma más crítica podría reconocerse que el accionar de las Cátedras, desde su estructura organizacional de la Universidad, es un agente promotor del compromiso institucional para lograr el mejor rendimiento del estudiantado en el marco de igualdad de oportunidades para todos y todas, en busca del éxito académico, como fin último la graduación de profesionales en los distintos campos de acción.

## **7 Objeto de evaluación (qué evaluamos)**

El objeto de evaluación pretende, conocer la pertinencia de las metodologías de enseñanza implementadas en las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional, en los periodos académicos II Cuatrimestre de 2014 y I Cuatrimestre de 2015, como su mediación

propicia en el estudiantado en el proceso de aprendizaje de los contenidos que se deben de desarrollar, en cada una de ellas.

Desde el punto de vista de cómo la intervención pedagógica, su dinámica y la suma de estos medios, provocan en el estudiantado un resultado del aprendizaje, el cual se traduce en el éxito o no, de sus resultados.

Se debe considerar el accionar docente desde una visión multifactorial del proceso educativo, en donde interviene el Encargado de Cátedras, tutores, unidad didáctica, aprendizaje en línea, apoyo curricular, entre otros aspectos, cómo actores activos.

También interviene el apoyo en las tecnologías y otros recursos como estrategias del aprendizaje que estén acordes con los contenidos y que propicien el rendimiento académico esperado.

De forma que el conjunto de todos estos elementos, nos permite conocer la pertinencia sobre las necesidades reales que tiene el estudiantado, las características de la mediación pedagógica y los fines que propicia la educación a distancia, propia de la UNED.

## **8 Objetivos de la evaluación**

Con el fin de dar respuesta al objeto de evaluación basado en los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad con que el Programa (Cátedras) ha logrado constituir el aprendizaje en los estudiantes, se plantea el siguiente objetivo general:

Evaluar la pertinencia de los medios de la acción docente que utilizan las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional, propias de las Cátedras de la Escuela de Ciencias de la Administración sobre su eficiencia, eficacia y efectividad en el logro del proceso de enseñanza para el éxito académico del estudiantado.

### 8.1 Objetivos Específicos de la evaluación

1. Determinar los medios de acción docente que utilizan las Cátedras para cada una de sus asignaturas en la consecución de los objetivos de su diseño curricular.
2. Valorar los medios que acompañan las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional como elementos para el logro de las metas propuestas en el rendimiento del estudiantado.
3. Identificar los criterios de pertinencia que establece el estudiantado para la educación a distancia, con respecto a los medios que se utilizan para el proceso de enseñanza.
4. Determinar los factores de gestión relacionados con los medios de la acción docente que benefician o no los resultados del accionar de las Cátedras.

## 9 Interrogantes

Con base en el problema de evaluación planteado o pregunta generadora, ¿Qué resultados han propiciado las Cátedras de Contabilidad Superior, Recursos Humanos y Negocios Internacionales en el estudiantado, por medio de su eficiencia, eficacia y efectividad en la acción docente de las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional, para propiciar en el estudiantado el proceso de aprendizaje de los contenidos que se deben de desarrollar en cada una de ellas? Se construyen las siguientes interrogantes que operacionalizan y dan respuesta al problema general:

1. ¿De qué manera el modelo de enseñanza-aprendizaje que utilizan las Cátedras para cada una de sus asignaturas ha propiciado la consecución de los objetivos que se plantean en su diseño curricular?
2. ¿De qué forma los medios o instrumentos que se han utilizado para las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional, ¿evidencian si los estudiantes cumplen con el rendimiento académico esperado?

3. ¿Cuál son los criterios de pertinencia que predominan en el estudiantado con respecto a la educación a distancia y los medios que se utilizan para la enseñanza de la cada una de las asignaturas en estudio?
4. ¿Cuáles han sido los factores que benefician o van detrimento del accionar de las Cátedras para el resultado de su gestión?

## 10 Criterios

Se entiende por criterio “un valor que se establece y se define en un proceso de evaluación para juzgar el mérito de un objeto o un componente”, para el caso del objeto de evaluación en estudio, estos criterios se refieren a cambios en la situación inicial para la verificación de los objetivos del mismo, por consiguiente, los efectos directos e indirectos del programa.

Los criterios a considerar para la evaluación son los siguientes:

- **Eficacia:** Capacidad de cada una de las Cátedras para la consecución de los objetivos, operacionalización del accionar docente y demás apoyos educativos con la calidad y el tiempo requerido para tal fin. En otras palabras, el estudiantado aprende lo que deben aprender.
- **Eficiencia:** Uso adecuado con los recursos de aprendizaje, infraestructura, logística, recursos humanos y la combinación de ellos, para el logro de los objetivos propuestos en cada asignatura. Basado en la relación que existe entre el accionar docente y los resultados alcanzados.
- **Efectividad:** Capacidad de logro de los objetivos planteados por medio del accionar docente para el rendimiento en cada una de las asignaturas. Apoyos que se le brindan al estudiantado como elementos que contribuyen al logro del éxito académico.
- **Pertinencia:** Logro del propósito que tienen las Cátedras sobre las necesidades reales de formación y exigencias en relación a la actualización e innovación del estudiantado, vinculado a los fines de que persigue la educación a distancia.

## 11 Participantes y audiencias/beneficiarios

Los participantes de la evaluación, son aquellos que están relacionados con el Programa y el problema al que se enfrenta, de forma directa o indirecta.

Los participantes o clientes de la evaluación son los ejecutores del Programa, para este caso los Encargados de Cátedra de cada una de las asignaturas, así como los Encargados de programa y el Decano de la Escuela de Ciencias de la Administración, a quienes se les brindará el informe de evaluación, como insumo para la toma de decisiones.

En el capítulo 2 para el Mapeo de Actores, se identifican los principales participantes o actores de la evaluación, los cuales fueron identificados bajo los siguientes criterios:

- Relación entre actores.
- Nivel de participación con el Programa y el grado de preponderancia con respecto a las actividades del mismo.
- Grado de colaboración con el Programa

Con base en estos criterios se confeccionó una lista de relación se evidenciaron los siguientes participantes o actores:

- Estudiantes matriculados en el II Cuatrimestre de 2014 y I Cuatrimestre de 2015(Cátedra de Recursos Humanos, Negocios Internacionales y Contabilidad Superior.
- Encargados de Cátedra
- Tutores
- Encargados de programa
- Director de la Escuela y Vicerrectoría Académica
- Funcionarios de Centros Universitarios
- Programa de Aprendizaje en Línea
- Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE)
- Programa de Materiales Didácticos
- Programa de Autoevaluación Académica (PAA)

De este listado, los actores principales se clasifican según se refleja en la siguiente figura:

**Figura 23.**  
**Participantes según su relación con el Programa**



Fuente: Elaboración propia.

## 12 Modelo de evaluación

Bajo el planteamiento expuesto, se justifica la función evaluativa, al modelo evaluativo, al cual hace mención en el enfoque, el tipo y el acercamiento metodológico que pretende realizar.

Para establecer el enfoque, se debe asumir una posición paradigmática o integrar aquellas teorías que dirijan el plano ontológico, epistemológico y metodológico a evaluar.

Para la presente evaluación se asume un posicionamiento interpretativo-constructivista de la realidad, vista como aquella construcción del pensamiento de las personas sobre las condiciones sobre el objeto de estudio.

Esta construcción de multirealidades, permite establecer un vínculo entre la participación del evaluador y los participantes; debido a que se valoran todas aquellas opiniones que evidencian hallazgos sobre la intervención.

Además, la evaluación triangula la información de tal forma que confrontan los diferentes datos, “procedimiento de control implementado para garantizar la confiabilidad entre los resultados de cualquier investigación” (Villas, Gispert, Merino, Monclús, Garcia, 2013, p. 6). Además, que cobija distintos enfoques que procuran converger en una nueva estrategia de investigación evaluativa, según se detalla:

- Concepción holística, el cual procura desde sus fenómenos entender la realidad como un todo.
- Enfoque inductivo, al estudiar la realidad tal como es, sin conceptos preexistentes.
- Enfoque naturalista, orientado a la exploración de la realidad, para el análisis de los procesos.

**Cuadro 13**  
**Resumen paradigma de investigación evaluativa**

Plano ontológico	Plano epistemológico	Plano metodológico
<b>Múltiples realidades, holística, divergente</b>	Naturalista o interpretativo	Cuantitativo/Cualitativo

Fuente: Elaboración propia.

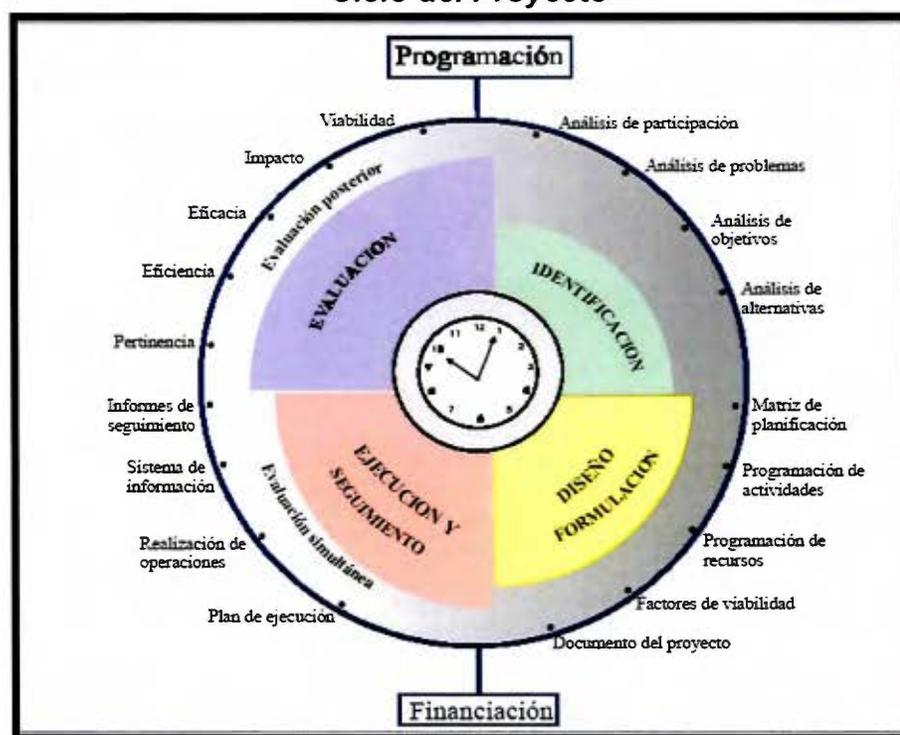
Desde el punto de vista epistemológico el sujeto tiene estrecha relación con el objeto evaluado, ya que se analiza o describe la relación que tiene uno con el otro.

Para la evaluación es importante conocer los criterios de pertinencia del estudiantado, con respecto al modelo de la educación a distancia.

Para el caso de la pertinencia, cada sujeto (estudiante) tiene realidades diferentes, primeramente, con la particularidad de los planes de estudio en que se imparte cada una de las asignaturas; las Cátedras desarrollan los contenidos según las características de su temática y población. La realidad en que se desenvuelve el estudiante como sujeto inmerso en ella, el accionar de la enseñanza y el contenido de la asignatura, son variables que brindan elementos a considerar.

Para la reflexión sobre la ejecución, para el momento en que se realiza la evaluación en relación con el Ciclo del proyecto, específicamente para el proceso de planificación y de gestión de un programa o proyecto. Según se especifican sus fases en la figura siguiente:

**Figura 24**  
**Ciclo del Proyecto**



Fuente: Basado en Gómez Galán, M. Y Saín z Ollero, H. (1999: 21) cit, (Camacho, Cámara, Cascante, & Sainz, 2001)

El momento en que se encuentra el programa, la evaluación se realizará como evaluación posterior a su ejecución según figura 24, se comprueban los resultados

del programa por medio de su eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones dadas en los periodos académicos II Cuatrimestre de 2014 y I Cuatrimestre de 2015. También es importante destacar que después del ejercicio académico en el que incurre el estudiantado, se puede conocer la opinión de estos actores, sobre la pertinencia de los medios, para la mejora en los próximos periodos académicos.

El tipo de evaluación será el planteamiento que estable Daniel Stufflebeam con su evaluación sistemática de Contexto, Insumo, Proceso y Producto (el modelo CIPP), como indican Guerra (2007) la cual permite “brindar a los clientes de la evaluación, información válida y actualizada que les permita identificar las áreas necesitadas de desarrollo y mejora” (citado por Simón y Montes, 2011, p. 174) como se muestra a continuación.

### **12.1 Enfoque de evaluación**

El enfoque escogido para esta evaluación se basa en el propuesto por Daniel L. Stufflebeam sobre la evaluación de Contexto, Insumos, Procesos y Productos (CIPP), el cual es muy utilizado en la evaluación educativa, el mismo indica:

Ofrece información pertinente y relevante para la toma de decisiones respecto de los cuatro ámbitos fundamentales que estructuran y constituyen las intervenciones educativas: su adecuación a las necesidades o problemáticas sociales implicadas; su diseño; su implementación, y los productos y resultados esperados desde ellos. (Román, 2010, p. 114)

Según el análisis que se realiza del modelo y el tipo de evaluaciones en que está basado, además de las variables de estudio, el mismo se ajusta a los aspectos que se desean evaluar los medios que favorecen la acción docente por medio de las estrategias de enseñanza.

Como indica Bausela (2003) son cinco los objetivos que persigue la metodología CIPP: 1) valoración del estado global del objeto, programa o política educativa, 2) identificación de deficiencias, 3) identificación de virtudes que pueden ayudar a subsanar las deficiencias, 4) diagnóstico de los problemas cuya solución puede mejorar el estado del objeto y, 5)

caracterización del marco en que se desarrolla el programa. (Citado por Simón y Montes, 2011, p. 174)

La validez de la evaluación está sujeta a lograr evidenciar todos aquellos aspectos que tienen que ver con el accionar docente y su relación con el rendimiento del estudiantado, basado en el análisis de diferentes factores que intervienen y que permiten integrar los resultados para la toma de decisiones, el modelo CIPP se ajusta lo suficiente a las necesidades planteadas para la presente evaluación.

Se detalla el concepto teórico de cada una de sus componentes (evaluaciones):

La evaluación del contexto en el que se desarrolla el programa, para valorar las fortalezas o debilidades, y con ello aconsejar los cambios que deben ser realizados para lograr mejores resultados.

La evaluación de entrada, para valorar los diferentes modos de proporcionar los servicios que pretende ofrecer el programa, atendiendo a las necesidades de las personas, asegurando los recursos financieros para conseguir las metas pretendidas.

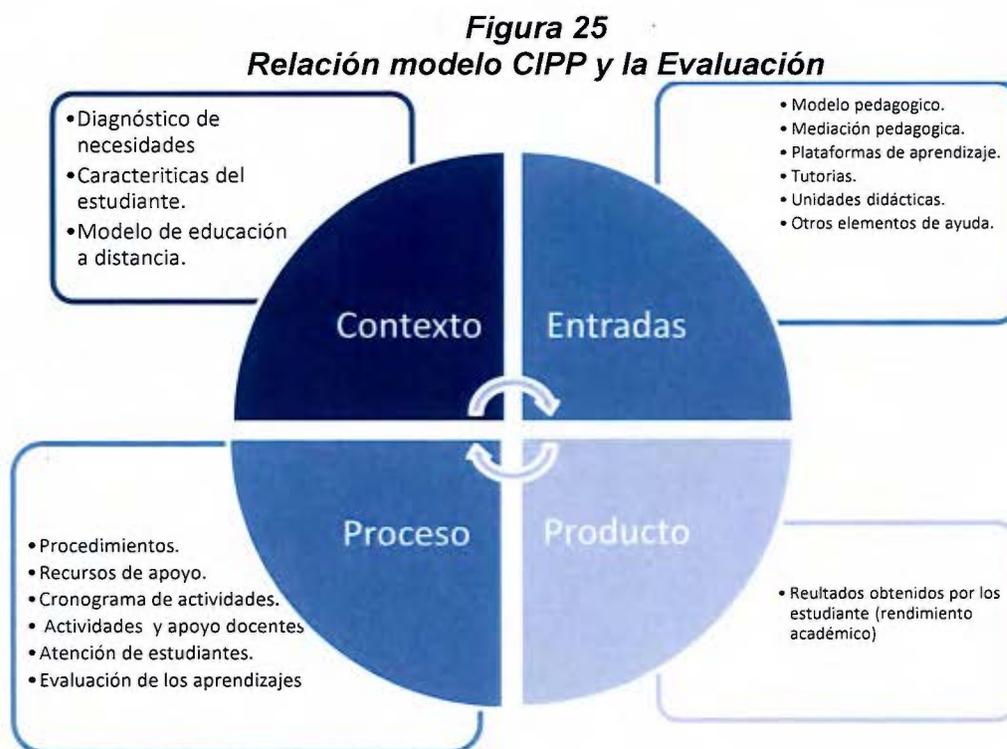
La evaluación de proceso, para valorar cómo está funcionando el programa, proporcionando apoyo y formación al personal, para llevar a cabo las actividades planeadas necesarias.

La evaluación del producto, o de resultados, para valorar e informar de los resultados conseguidos por el programa. (Martínez, 2013, p. 22)

Este modelo posee características que pueden ser analizadas desde el punto de vista del estudiantado, al conocer sobre su quehacer académico bajo su contexto, esto permite tener un acercamiento a su propia realidad, la pertinencia de los medios para el éxito académico y hacer partícipe de estos resultados a las Cátedras.

Analizar las estrategias con que se planifican las acciones educativas, así como los recursos con que cuentan los mismos. Permite describir el proceso para identificar las fallas y aciertos sobre lo ejecutado y recoger los resultados sobre su mérito.

En la figura 25 se destacan la relación que existe entre el programa y cada uno de los componentes del modelo.



Fuente: Elaboración propia

Por tanto, como se evidencia se medirán los resultados del proceso académico que vive el estudiante y el accionar de parte de las Cátedras de cómo posibilita la adquisición del conocimiento al estudiante, para el éxito formativo del mismo.

## 12.2 Tipo de evaluación

La evaluación es un proceso de aprendizaje continuo para el mejoramiento del programa, en el cual se emite un juicio de valor, que tiene como función tomar decisiones sobre el mismo y sobre la función por el cual fue creado. Es por esta razón que se establecen los tipos de evaluación según se detalla a continuación.

### 12.2.1 Evaluación externa

La evaluación es externa debido a que la evaluadora, considera este proceso como parte de una investigación referente al tema y es externa al programa en estudio.

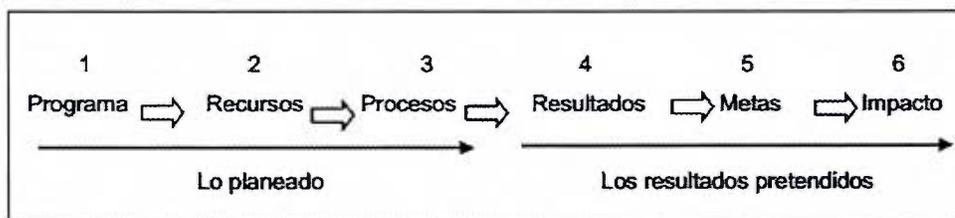
### 12.2.2 Evaluación ex post

Se basa en la evaluación del programa y sus acciones, al final del mismo. Para el caso particular de los resultados que obtiene las Cátedras, cumplen un proceso cíclico al iniciar cada período académico con una población de estudiantes distinta, pero aun así, para cada uno de estos periodos su ejecución y resultados varían.

También es importante considerar que la evaluación ex post tiene información diagnóstica de la situación inicial, esto hace referencia al rendimiento que ha tenido el estudiantado en periodos académicos anteriores.

El análisis de la información se basa en el modelo lógico de evaluación propuesto por Scriven, el cual debe establecer una línea de acción que pueda evidenciar los resultados, con el fin de facilitar conocer el logro de sus metas, a continuación, se detalla el mismo:

**Figura 26.**  
**Modelo lógico para el diseño y evaluación de programas**



Fuente: Martínez, 2013, p.5.

El programa debe planificar su accionar, de forma tal que los procesos y recursos sean lo suficientemente eficientes para que evidenciar los resultados, que posibiliten el logro de las metas (eficacia), así con sus capacidades instaladas para conocer su impacto (efectividad).

El modelo lógico ayuda a los responsables de los programas a diferenciar el "mérito" en relación con la efectividad del programa en conseguir los resultados de su "valor" en el sentido amplio y largo de su impacto. (Martínez, 2013, p.6).

La evaluación ex post, nos permite conocer como los procesos y recursos, han permitido a las Cátedras, evidencien sus resultados (positivos-negativos) en las metas de enseñanza y aprendizaje del estudiantado.

### **13 Aspectos metodológicos**

Para el proceso evaluativo es importante el o los métodos escogidos para la recolección de la información, ya que un proceso riguroso faculta al evaluador de la información que valida sus resultados. Su escogencia depende del diseño de evaluación.

El evaluador debe aplicar aquellos juicios de análisis que le permitan prever el marco metodológico adecuado, que dará respuesta a las variables en estudio, por ende al objeto de evaluación. La metodología que se utilice, serán su marco de referencia con respecto a la posición del evaluador ante el contexto, los actores y el propósito por el cual realiza la misma.

Para garantizar este proceso, para el caso de la evaluación, se considera el abordaje metodológico por medio del enfoque cuantitativo, validando la información con la triangulación, es decir la utilización de diferentes técnicas y fuentes para evaluar los mismos fenómenos o aspectos de la realidad a través de operaciones convergentes, en el sentido de síntesis y complementariedad metodológica (Nirenberg, 2000 p. 95).

Los métodos cuantitativos (predominantes) en combinación de métodos cualitativos, refiere la rigurosidad de la evaluación por la utilización de ambos enfoques, ya que ambas metodologías permiten validar los hallazgos y dar respuesta a los objetivos que se pretende lograr.

En cuanto al enfoque cuantitativo, busca objetividad en sus hallazgos para cuantificar los resultados obtenidos, para la investigación evaluativa medir en que porcentaje se alcanzan los objetivos planteados, interpretación de los datos estadísticos, entre otros y la correlación existen entre la metodología, instrumentos y gestión, con respecto a al rendimiento del estudiantado.

Además, se realiza una evaluación descriptiva, en donde las variables en estudio son observadas tal cual se presentan y se describen según sus fenómenos. La información es detallada por medio de sus características ontológicas, relación sujeto-objeto, explicación de causalidad y modalidad de análisis, principalmente.

Las técnicas cualitativas nos permiten acercarnos más a las personas y determinar en ellas las características sobre la realidad en que se encuentran inmersos y si el programa por medio de sus acciones ha podido tener un resultado satisfactorio. Esto también, nos permite interpretar la naturaleza de la realidad después de evidenciar el rendimiento que obtuvo el estudiantado en la asignatura.

Considerando que uno de los objetivos de evaluación pretende conocer sobre la pertinencia de los medios en cuanto a la incorporación del estudiantado en el sistema de educación a distancia y su criterio respecto al proceso académico de las asignaturas. El paradigma cualitativo nos da el método para resolver desde la explicación del fenómeno y la solución de los problemas presentes, hasta las características con que debe contar el estudiante para el éxito en este proceso educativo.

Con respecto al modelo CIPP, según su propósito de servir para la toma de decisiones y brindar datos que comprendan el objeto de estudio, se establecen tres criterios fundamentales que son identificar, obtener y proporcionar información. Se debe delimitar la información para las actividades evaluadas, se hace una recolección de datos y se presenta el informe para la toma de decisiones.

Para esto se establece la siguiente propuesta de análisis desde un abordaje metodológico, siguiendo lo expuesto anteriormente con respecto al enfoque cualitativo y cuantitativo en el cuadro 14 siguiente:

**Cuadro 14**  
**Abordaje metodológico para la evaluación**

<b>Modelo CIPP</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fin</b>
<b>Contexto (Metas-Necesidades)</b>	Cuantitativo	Análisis de la estructura y contenidos del Programa	Valoran del estado global del objeto.

			<p>Identificar fortalezas y debilidades del programa. Examinar si las metas y prioridades existentes son acorde a las necesidades.</p>
<p><b>Entrada (Recursos- Necesidades)</b></p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Encuesta estudiantes</p>	<p>Identificar las necesidades, fortalezas y problemas encontrados en el planteamiento de la asignatura. (Comunicación Tutor-estudiante-Encargado de Cátedra, integración de experiencias, participación activa, incorporación en el sistema).</p>
	<p>Cuantitativo/ Cualitativo</p>	<p>Entrevista Encargados Cátedra profesores</p>	<p>a de y</p> <p>Establecer las necesidades del personal, de tiempo (carga académica), los problemas de procedimiento (estrategias, plataforma, libros, tutorías, entre otros), repercusiones, posibilidades y costos para lograrlo.</p>
<p><b>Proceso</b></p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Cuestionario estudiantes</p>	<p>Conocer sobre la gestión de las actividades académicas de cada una de las cátedras para el desarrollo de los contenidos de las asignaturas, se están cumpliendo tal y como han sido programadas, y si los recursos se están utilizando de manera eficiente. (Uso de la plataforma, actividades de</p>

			evaluación, logro de contenidos, tutoría, unidad didáctica, tiempos de entrega, participación del estudiante, evaluación, apelaciones, entre otros)
<b>Producto</b>	Cuantitativo	Análisis de tendencia/Histograma	Analizar el rendimiento académico del estudiante.

Según el cuadro anterior, para el modelo CIPP en cada una de sus etapas y con un todo en el análisis de la información se aplica un enfoque sistémico que se adecua a dar respuesta a las interrogantes de evaluación. De esta forma se evidencian las características del objeto de estudio y se puede dar un resultado, con respecto a lo que se espera del programa.

#### **14 Operacionalización de la evaluación**

Según lo que se establece para el diseño de evaluación, a continuación se desarrolló la operacionalización de la evaluación para la recolección de datos, con el fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas para el objeto de evaluación.

**Cuadro 15: Operacionalización de la evaluación**

<b>Interrogante principal</b>	<b>Interrogantes secundarias</b>	<b>Criterios para el análisis (Conceptualizados)</b>	<b>Indicadores para el análisis</b>	<b>Instrumentos y fuentes de información</b>
<b>1. ¿De qué manera el modelo de enseñanza-aprendizaje que utilizan las Cátedras para cada una de sus asignaturas ha propiciado la consecución de los objetivos que se plantean en su diseño curricular?</b>	¿Cuál es el estado global del objeto de evaluación? ¿Cuáles son las necesidades, fortalezas y problemas encontrados en el planteamiento de la asignatura? ¿Existe una efectiva comunicación entre Tutor-estudiante-Encargado de Cátedra? ¿De qué manera se propicia el logro de los objetivos con las estrategias de aprendizaje planteados en el diseño curricular? De qué manera los recursos se están utilizando de manera eficiente? (Uso de la plataforma, actividades de evaluación, logro de contenidos, tutoría, unidad didáctica, tiempos de entrega, participación del estudiante, evaluación, apelaciones, entre otros?)	Eficacia	Contenidos curriculares. Tipo de estrategias. Cantidad de tutores. Oferta académica. Material didáctico producido. Uso de tecnologías. Cantidad de tutorías. Personal capacitado.	Análisis de la estructura y contenidos del Programa, Análisis de informes. Entrevista profesores.
<b>2. ¿De qué forma los medios o instrumentos que se han utilizado para las asignaturas Contabilidad III, Capacitación y Desarrollo y Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional evidencian si los estudiantes cumplen con el rendimiento académico esperado?</b>	¿Cuáles son los medios o instrumentos que se utilizan para cada de las asignaturas y si ellos son los más eficientes para el logro de los objetivos? ¿Cuáles son los criterios que determinan la escogencia de los instrumentos de evaluación del aprendizaje? ¿De qué forma los medios y estrategias de aprendizaje incorporan e integran las experiencias y participación activa del estudiantado? ¿Cuáles son las necesidades para la atención de la carga académica de la asignatura? ¿Existe algún problema de procedimiento para la atención de las estrategias de aprendizaje, plataforma, libros, tutorías, entre otros?	Eficiencia	Cantidad de medios para el aprendizaje. Metodología Pedagógica. Tipo de evaluaciones del aprendizaje. Cantidad de recursos tecnológicos.	Cuestionario / Entrevista. Análisis de informes

<p><b>3. ¿Cuáles son los criterios de pertinencia que predominan en el estudiantado con respecto a la educación a distancia y los medios que se utilizan para la enseñanza de la cada una de las asignaturas en estudio?</b></p>	<p>¿Cuál es la expectativa del estudiante al momento de ingresar a un sistema de educación a distancia? ¿Por qué razones el estudiante ingresa a un sistema a distancia? ¿Cuánto es el tiempo que el estudiante dedica para cumplir con los objetivos de aprendizaje? ¿Cuáles son las fortalezas que garantizan cumplir lo requerido para el aprendizaje? ¿Cuáles son las debilidades del sistema de educación? ¿Cuáles son las razones que determinan un bueno o malo rendimiento académico?</p>	<p>Pertinencia</p>	<p>Tipo de acceso a la educación. Cantidad de tiempo requerido. Perfil del estudiantado.</p>	<p>Encuesta</p>
<p><b>4. ¿Cuáles han sido los factores que benefician o van detrimento del accionar de las Cátedras para el resultado de su gestión?</b></p>	<p>¿Cuáles son las fortalezas y debilidades detectadas del programa? ¿De qué manera las metas y prioridades existentes son acorde a las necesidades del programa? ¿Cuentan con el apoyo necesario de las instancias claves de la Universidad para el logro de sus procesos y metas?</p>	<p>Efectividad</p>	<p>Rendimiento académico. Articulación entre actividades y objetivos. Adecuación de las metodologías de trabajo.</p>	<p>Análisis de tendencia/Histograma Entrevista Análisis de informe de plan de mejora.</p>

Fuente: Elaboración propia.

### 14.1 Delimitación temporal

La evaluación que se realiza en las Cátedras de Recursos Humanos, Negocios Internacionales y Contabilidad Superior, el cual para conocer la información referente al Contexto, Insumos y Procesos se considera el II Cuatrimestre del 2014 y el I Cuatrimestre de 2015, debido a que los cursos contemplados fueron ofertados en estos periodos académicos.

Para el caso específico del componente de Producto, sobre el tema de rendimiento académico, se considerarán como análisis los 3 últimos periodos académicos en que se ofertó la asignatura, según se indica a continuación:

**Figura 27**  
**Periodos académicos en los que se evidencia el rendimiento académico de los estudiantes**



Fuente: Elaboración propia

### 14.1.1 Cronograma

Se presenta el cronograma de actividades con respecto a la evaluación a efectuar:

Modelo	Actividades	2015		2016	
		enero	Julio/Sep./Oct.	Enero/Feb./marzo/abril	
	<b>Presentación de Diseño para su aprobación</b>				
	<b>Observaciones al diseño de evaluación</b>				
<b>Contexto (Metas-Necesidades)</b>	a) Análisis de la estructura y contenidos del Programa				
	1. Valoración del estado global del objeto.				
	2. Identificar fortalezas y debilidades del programa.				
	3. Examinar si las metas y prioridades existentes son acorde a las necesidades.				
	<b>Confeción de instrumentos</b>				
	<b>Aplicación piloto de instrumentos</b>				
<b>Entrada (Recursos-Necesidades)</b>	b) Encuesta estudiantes				
	c) Entrevista Encargados de Cátedra y profesores				
<b>Proceso</b>	d) Cuestionario estudiantes				
	<b>Recopilación de información referente al rendimiento académico de los estudiantes en otros periodos.</b>				
<b>Producto</b>	e) Análisis de tendencia/Histograma				
	<b>Confeción de Informe</b>				
	<b>Presentación de Informe a las Encargadas de Programa</b>				
	<b>Informe Final</b>				

### 14.2 Evaluabilidad:

Para considerar un programa como evaluable, debemos establecer su propia evaluabilidad, tomando como punto de partida, según indica Fernández (2001) "la medida en la cual un determinado programa puede ser evaluado, lo cual, depende en buena parte hasta qué punto ha sido bien planificado, así como hasta qué punto pueden existir barreras que dificulten la evaluación" (p.71)

Para el caso particular de la siguiente evaluación, existe una descripción clara del programa (Cátedras), la cual está determinada dentro de la estructura institucional de

la UNED. Además, desde la creación de las carreras, se establece la Cátedra que tendrá a cargo las asignaturas que se impartirán dentro de la malla curricular del plan de estudio.

El funcionamiento de las Cátedras, en el agrupamiento de asignaturas en un área de formación específica, desde la apertura de la carrera permite tener conclusiones claras sobre su desenvolvimiento. Desde su primera oferta se puede conocer con el tiempo, cómo ha trascendido en los procesos de mejora, así últimamente, en los procesos de calidad para la acreditación de las carreras.

Cada una de las asignaturas que administra la Cátedra, está asesorada por el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, en cuanto al diseño curricular, a saber:

Es el nivel más operativo del plan de estudios en el cual se describen los objetivos y las estrategias de aprendizaje, los materiales didácticos por utilizar, así como el tipo de evaluación que aplicará. Contiene dos partes: la primera que refiere a las relaciones y características del curso; y la segunda correspondiente al detalle de los elementos curriculares. (PACE, 2013, p. 32)

Por tanto, se está en la capacidad de obtener conclusiones claras sobre el funcionamiento de cada una de las Cátedras y la ejecución que han realizado para lograr los objetivos de cada una de las asignaturas.

Es importante destacar que la teoría del programa está bien definida, ya que la educación a distancia en la UNED, es un modelo que se instauró desde 1978 en Costa Rica, la UNED pionera durante todos estos años hasta la actualidad, en lo que ha sido educación a distancia.

La UNED en su creación tomó sus fundamentos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en España creada en 1972 y la Open University en Gran Bretaña creada en el año de 1971, por tanto, la educación a distancia tiene su historia a nivel internacional desde hace ya bastante tiempo.

Según lo expuesto se denota la oportunidad que tiene el programa de evaluar sus resultados, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que se han presentado e implementar procesos de mejora en los mismos. Todo esto nos lleva a dar respuesta a los objetivos planteados a nivel de Escuela, Vicerrectoría y como fin último de la Universidad, con su graduando.

### **14.3 Condiciones que permiten (permitieron) o limitan (limitaron) la evaluación**

La evaluación al ser “de resumen”, en que se obtiene el juicio global sobre el valor de la intervención...acerca de su efectividad y de las condiciones en las que puede ser eficaz...que lleva a decisiones relacionadas a la continuación, finalización, expansión de los programas o proyectos y responde principalmente a las necesidades de quienes lo formulan o lo financian. (Nirenberg, 2000, p. 63), criterios que favorecen la evaluación del programa, que se enumeran a continuación:

1. Las Cátedras y la Dirección de la Escuela tiene toda la anuencia para brindar información, ya que tienen una expectativa muy alta sobre los resultados que se den y vayan en apoyo a su gestión.
2. El Programa no cuenta con evaluaciones anteriores, por lo que el insumo que pueda brindar la presente evaluación es muy oportuno para la mejora de las Cátedras.
3. Las poblaciones en estudio, en su mayoría cuentan con correo electrónico, por lo que puede utilizarse este medio para aplicar los instrumentos de recolección de información.
4. Se incorpora la visión del estudiantado en cuanto al proceso académico en el que participa.

También existen factores que limitan la evaluación como:

1. No se hace constar con información previa sobre estudios del rendimiento académico de los estudiantes, para tener una línea base.
2. La población cuenta con la característica de estar desagregada por los 36 centros universitarios (no necesariamente en todos puede haber matrícula), las tutorías al no ser obligatorias no todos los estudiantes se presentan a las

mismas y la plataforma de aprendizaje es sólo para el periodo actual de matrícula, ya que posteriormente los estudiantes no acezan.

3. La población de estudio es del I cuatrimestre del 2015, debido que se pretende medir lo acontecido con los medios de enseñanza utilizados para este periodo académico.
4. El cuestionario aplicado a los estudiantes se emplea la herramienta Google Drive, por lo que, al ser en línea, pueda tener un número bajo de respuesta.
5. Debido a que la muestra necesaria de la población de estudiantes de la asignatura Medios de Pago utilizados en el Comercio Internacional no completo el cuestionario, la misma no puede ser de análisis para la presente evaluación, ya que no se pueden generalizar los resultados y se tiende al error en cuanto a sus resultados.

A partir de este apartado, se considerará para la presente evaluación y análisis de los resultados a las asignaturas Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo.

#### **14.4 Estrategias para el seguimiento del proceso evaluativo (control de la rigurosidad de la evaluación)**

Para establecer la rigurosidad de la evaluación, se aplican los siguientes instrumentos, bajo las características de validez que se detallan:

**Figura 28**  
**Instrumentos a utilizar para la validez de la evaluación**



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los instrumentos se pretende que cada uno esté orientado a las variables que se pretenden medir y cumplan con el propósito de los objetivos de estudio.

Para tal fin se utiliza el juicio de experto, con el fin de que brinden recomendaciones sobre la claridad de las preguntas, relevancia, cantidad, tiempo para su aplicación, entre otros, así como el contenido y su grado de medición.

De acuerdo al número de estudiantes matriculados en cada una de las asignaturas, según juicio de experto se considera la totalidad de la población o se toma una muestra que represente a la población de estudio.

Además, se considera la prueba piloto para medir la confiabilidad del instrumento, la claridad en las preguntas, así como su correlación entre el contenido y las variables en estudio.

## **Capítulo 4: Presentación y Discusión de Resultados**

### **15 Presentación y Discusión de Resultados.**

A continuación, se presenta los hallazgos referentes al proceso evaluativo, con el cual, se pretende dar al programa la información del estudio, para la toma de decisiones.

La reflexión se basa en el objeto de estudio, el cual hace referencia a la pertinencia de los medios de enseñanza y su relación con el rendimiento académico, desde la población de estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia para las Cátedras de Contabilidad Superior y Recursos Humanos.

Se pretende plasmar los hallazgos de forma sistemática bajo los enfoques cuantitativos como cualitativos utilizados para la recolección de datos, analizar la información para su interpretación y los juicios valorativos que den lugar a los resultados obtenidos.

#### **15.1 Fuentes consultadas**

En primera instancia debe conocerse que el fundamento del quehacer docente en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) está basado en el Modelo Pedagógico, el cual es fundamento teórico del Plan de Desarrollo Académico de la Institución, que fue aprobado desde el 2004.

En el modelo se considera los pilares de la misión de la UNED, en lo que se refiere a aprender en un sistema de educación a distancia, desde su estructura, actividades, funciones facilitadoras del aprendizaje, evaluación y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Al ser el documento que contiene el conjunto de principios, normas y criterios para orientar las actividades de enseñanza y aprendizaje de la acción docente en la UNED, es el fundamento de las Cátedras para el diseño de sus asignaturas. El diseño curricular, se plantean los elementos curriculares en lo que se basan los contenidos de cada asignatura, así los objetivos y estrategias de aprendizaje, material didáctico y evaluaciones por aplicar en cada una de ellas.

Se diseña antes de ofrecer la asignatura y se construye por parte de la Cátedra y el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE).

El PACE es la dependencia de la UNED encargada del apoyo curricular y la evaluación de los aprendizajes para la oferta académica, tanto de grado como posgrado, además de los cursos libres de extensión universitaria.

El diseño curricular le permite a la persona que se encarga de la gestión de la Cátedra, poder plantear dentro del periodo académico determinado los insumos que mediaran en la enseñanza de los contenidos. Los mismos se mantienen dentro un plazo de vigencia para posteriormente plantear un rediseño, lo que accede al análisis sobre las exigencias requeridas en la actualización e innovación de los contenidos, considerando como uno de ellos, los recursos tecnológicos que pueda facilitar la institución.

Para brindar al estudiante dentro del proceso de aprendizaje y su zona de desarrollo próximo en cada asignatura, se le brinda un documento llamado Orientación Académica junto con el material didáctico, en el momento en que hace su matrícula. Esta orientación, tiene como fin la autorregulación de la enseñanza en el periodo académico que inicia el estudiante.

Estas orientaciones contienen los lineamientos académicos de la asignatura, se presentan los objetivos, los contenidos a desarrollar, fechas de aplicación de pruebas escritas y entrega de tareas, utilización de la plataforma de aprendizaje (si fuera el caso), cronograma de actividades, entre otros aspectos, que le brinden al estudiante el control sobre su contexto como estudiante de educación a distancia en la UNED.

Además de la orientación, al estudiante en el momento que realiza su matrícula se le dan las unidades didácticas que utilizará para cada una de las asignaturas. Algunas de estos libros, son hechos a la medida para la UNED. En otros casos, la universidad está incursionando en los libros digitales, por tanto, le da un código de acceso para que pueda descargar el mismo.

El estudiante al conocer los mecanismos y tener los libros que se utilizarán en el transcurso del cuatrimestre, podrá organizar su tiempo y conoce las fechas en las que debe ingresar a la plataforma de aprendizaje y lo que encontrará en ella.

Además, cabe destacar que las tutorías se programan de acuerdo con la cantidad de estudiante que matriculen en una asignatura y los centros universitarios en los cuales se impartirán la misma, por lo que el estudiante consulta la pizarra donde se exhiben los horarios en su centro universitario o consulta la página web.

Todos los aspectos mencionados anteriormente le hacen al estudiantado apropiarse de su contexto y tener autonomía sobre las situaciones de aprendizaje. Además, establecer habilidad como búsqueda y comprensión de la información, orientación y organización de su tiempo el periodo académico en el que se va a desarrollar.

## 15.2 Metodología de la evaluación

Para la construcción de los instrumentos aplicados como fuente primaria en esta evaluación, se realiza una revisión de los diseños curriculares y la orientación académica para las asignaturas Contabilidad II y Capacitación y Desarrollo, con el fin de determinar la operacionalización de los contenidos propuestos para cada una de las asignaturas y los medios de enseñanza propuestos.

De esta información se desprende que se utiliza para cada una de las asignaturas los medios que se detallan a continuación:

**Figura 29.**  
**Medios para la enseñanza para cada asignatura**



Fuente: Elaboración propia a partir de los diseños curriculares de las asignaturas.

Del Diseño Curricular y las Orientaciones académicas, se determina la coincidencia de ambos documentos, con respecto a los medios de enseñanza que se desarrolla durante el periodo académico.

Es importante mencionar para el caso de esta evaluación y las asignaturas que han sido evaluadas, de acuerdo con su interactividad se ofrecen como medio de enseñanza a través de la plataforma de aprendizaje y no, así como una tutoría virtual.

Las Cátedras tienen la posibilidad de implementar alternativas para utilizar la plataforma de aprendizaje en las estrategias de enseñanza como foros, chats, wikis, tareas, blogs, prueba, cuestionario, videoconferencia, portafolio y glosario.

Las estrategias de enseñanza contempladas en la figura 29, nos sirven de parámetro para consultar a los estudiantes sobre estos medios y su importancia para el éxito académico.

Con base en lo anterior como se mencionó en el cuadro 14 para el abordaje metodológico de la evaluación, se aplicaron los siguientes instrumentos para la recopilación de los datos:

**Cuadro 16**  
**Instrumentos aplicados**

<b>Instrumento</b>	<b>Población</b>
<b>Cuestionario</b>	Encuesta a estudiantes
<b>Cuestionario</b>	Encuesta a profesores
<b>Entrevista</b>	Encargadas de Cátedra
<b>Histograma</b>	Calificaciones obtenidas según se especifica en la figura 27 de la pág. 112.

Fuente: Elaboración propia

Para la aplicación de los cuestionarios de la presente evaluación, se utilizó la herramienta Google Drive en los cuestionarios a estudiantes y tutores.

Los formularios de Google son parte de las funcionalidades que provee Google Drive, anteriormente Google Docs, este es un paquete ofimático que además provee una herramienta que permite realizar encuestas en línea, con gran facilidad, pues permite

configurar una gran variedad de ítems. Para la aplicación se genera un enlace que se envía a la población de estudio. Esta herramienta permite que el instrumento pueda ser cerrado luego de cierto tiempo que defina el evaluador.

Tienen la ventaja que al aplicarse genera una base de datos en Excel, que permite posteriormente un análisis detallado por parte del evaluador.

Otro punto a considerar es que al aplicarlo es confidencial, por tanto, no se conoce la población que dio respuesta al formulario, esto hace que cuando se envíe un correo recordatorio a la población que no da respuesta, todos recibirán la solicitud, esto puede generar algún tipo de molestia

También se procedió a enviar mensajes de texto a cada uno de los estudiantes, informándoles del envío del instrumento a su cuenta de correo electrónico, esta estrategia utilizada para aquellos estudiantes que no revisan muy frecuentemente su cuenta.

Se consideraron otros medios para hacer llegar el cuestionario al estudiante, pero la forma de llegar al total de la población era con mayor seguridad por correo electrónico.

La entrevista se realizó de forma personal, con el apoyo de grabación de audio.

### 15.2.1 Población de estudio

Con respecto a la población de estudio, se considera a los estudiantes de las Escuela de Ciencias de la Administración, específicamente para las Cátedras de Contabilidad Superior y Recursos Humanos de acuerdo a cada asignatura y cantidad respectiva que se detalla en el cuadro 17.

Cabe destacar que se consideraron estas Cátedras de las 14 Cátedras con que cuenta la escuela, debido a que la acreditación de las carreras se divide en el informe de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y otro informe para el resto de carreras o énfasis, lo que permite considerar a la Cátedra de Contabilidad Superior para el énfasis de Contaduría y la Cátedra de Recursos Humanos para el informe de los otros énfasis.

**Cuadro 17**  
**Población de estudio**

Asignatura	Periodo académico de estudio	Cantidad de estudiantes	Estudiantes sin correo electrónico	Población de estudio
<b>Contabilidad III</b>	I Cuatrimestre de 2015	160 estudiantes	5	155 estudiante
<b>Capacitación y Desarrollo</b>	I Cuatrimestre de 2015	98 estudiantes	2	96 estudiantes

Fuente: Elaboración Propia

Para obtener la población meta total de estudiantes se solicitó a las Cátedras la información del nombre, apellido y correo electrónico de los estudiantes matriculados en el periodo en estudio para cada asignatura. Como se evidencia en el cuadro 17 algunos estudiantes no contaban con el detalle de correo electrónico, por tanto, se redujo la cantidad de la población.

Además, se presenta la característica de que algunos estudiantes se retiraron injustificadamente de la asignatura, estos estudiantes no aplicaron ningún instrumento ni cursaron la asignatura, por tanto, son estudiantes que no se consideran por no tener el criterio sobre los medios de enseñanza utilizados en la asignatura.

La población total de estudio definitiva es la siguiente:

**Cuadro 18.**  
**Población efectiva de estudio**

Asignatura	Población de estudios	Retiros Injustificados	Población de estudio definitiva
<b>Contabilidad III</b>	160	51	109
<b>Capacitación y Desarrollo</b>	98	2	96

Fuente: Elaboración Propia

Para el cálculo de tamaño de muestral se toma en cuenta un margen de error del 7% (d), y asumiendo un valor  $p = 0,05$  se obtiene la siguiente formula

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

Donde,

$$p = 0,05$$

$$q = 0,05$$

$$d^2 = 0,07$$

Se utiliza el valor del 7% de error de muestreo aleatorio, por cuanto, a juicio de experto por el resultado en la elaboración de la muestra, la aplicación del cuestionario a estudiantes el nivel de confianza está determinado en este caso, por la dificultad de conseguir la información de la población encuestada. Además, se puede destacar que el tipo de instrumento al ser autoaplicado se vuelve complejo, lo que implica aplicar este porcentaje por ser un tamaño de muestra más alcanzable.

El valor de la tabla para  $Z_{\frac{\alpha}{2}}$  es igual a 1,96, por tanto el tamaño de muestra para cada asignatura con esta precisión, es el siguiente

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}{d^2} = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,07)^2} = 196$$

Sin embargo, como se conoce el tamaño de la población se tiene que hacer la estimación del tamaño de muestra con corrección por finitud, la fórmula para este cálculo es la siguiente,

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{196}{1 + \frac{196}{302}} = 119$$

Se debe de estimar una muestra para cada asignatura estudiada entonces, se selecciona proporcional al tamaño, el cuadro 19 presenta los tamaños de muestra para cada asignatura:

**Cuadro19.**  
**Población a aplicación de instrumento**

Asignatura	Población de estudio definitiva	Proporcional tamaño	n. proporcional
Contabilidad III	109	0.36	43
Capacitación y Desarrollo	96	0.32	38

Fuente: Elaboración Propia

Con el dato anterior, también hay que conocer sobre la dificultad encontrada a la hora de enviar los correos electrónicos, ya que fueron varios estudiantes que presentaron algún inconveniente al aplicar este medio, se detalla:

**Cuadro 20**  
**Población a aplicación de instrumento**

Asignatura	Población de estudios	Retiros Injustificados	Población de estudio definitiva	Estudiantes sin correo	Correos revotaron	Total de la Población
<b>Contabilidad III</b>	160	51	109	5	18	86
<b>Capacitación y Desarrollo</b>	98	2	96	2	10	84

Fuente: Elaboración Propia

A pesar de la dificultad encontrada se mantiene la cantidad de la muestra proporcional según estimación estadística anterior, para la asignatura Contabilidad III 43 instrumentos efectivos aplicados y para Capacitación y Desarrollo 38 instrumentos. Cabe mencionar que después de la aplicación se obtuvo respuesta de 47 cuestionarios para Contabilidad III y 38 cuestionarios para Capacitación y Desarrollo.

Para el caso de la población de tutores, las Cátedras indicaron tener 3 tutores para la asignatura Contabilidad III y 2 tutores para la asignatura Capacitación y Desarrollo, por lo que se considera a toda la población para la aplicación del instrumento.

El histograma como representación estadística de las frecuencias de las calificaciones obtenidas por los estudiantes, nos permite visualizar más fácilmente el rendimiento obtenido por los estudiantes del periodo en estudio, por tanto, los datos que se incluyen, fueron brindados por cada una de las Encargadas de Cátedra para su elaboración.

### 15.2.2 Abordaje metodológico

Para la construcción de los instrumentos se consulta el cuadro operacionalización de la evaluación, así como su abordaje metodológico, con el fin de considerar aquellos aspectos que den respuesta a los objetivos planteados.

Los instrumentos desarrollados se mencionan a continuación:

**Cuadro 21**  
**Instrumentos utilizados para el modelo CIPP**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al modelo de evaluación CIPP como se plantean en los instrumentos según el cuadro 21, se detalla a continuación su implementación:

Se considera el cuestionario para conocer sobre los aspectos del **CONTEXTO** de educación a distancia, sus fortalezas y debilidades del sistema, tanto para el cuerpo docente como el estudiantado, además de las habilidades con que los estudiantes deben enfrentarse al contexto de educación a distancia, considerando el criterio de **PERTINENCIA**.

De conformidad con los medios (**ENTRADAS**) de enseñanza que se han utilizado para las asignaturas en estudio, se consulta a los estudiantes por sobre su opinión sobre la **EFICACIA** con que los mismos, brindan la posibilidad de tener un buen rendimiento. Este aspecto se consideró en el cuestionario y es de suma importancia, para conocer las fortalezas y debilidades de los medios de enseñanza actuales y sus características.

Se establece un cuestionario para tutores y una entrevista para las Encargadas de Cátedras, con el fin de conocer los aspectos predominantes en la gestión académica

**(PROCESO)** y su relación entre el accionar docente y los resultados que se obtienen. La gestión basada en la **EFICIENCIA** del uso de los recursos de aprendizaje, infraestructura, logística, recursos humanos y la combinación de ellos, para el logro de los objetivos propuestos en cada una.

Con respecto a la **EFECTIVIDAD** se plantea un histograma para conocer los resultados **(PRODUCTO)** obtenidos en las calificaciones de los estudiantes en las últimas tres ofertas académicas de cada asignatura. Esta información no permite determinar cómo ha sido el comportamiento en el rendimiento académico del estudiantado.

Este aspecto nos permite determinar el logro de los objetivos planteados por la asignatura, en cuanto a nivel de aprobación o reprobación de la misma y brindar una relación con los datos obtenidos anteriormente con respecto a las posibles necesidades de atención.

Con el modelo CIPP se evidencia el mérito con que las Cátedras han trabajado para el beneficio del estudiante, además, conocer las necesidades actuales para tomar decisiones y brindar una respuesta de forma oportuna al estudiantado.

Para aplicar el cuestionario a los estudiantes, se realizó la revisión del instrumento por parte de las Encargadas de Cátedra. Se tuvo la colaboración de una especialista en el tema de Educación a Distancia como juicio de experto para la primera parte del cuestionario en mención, además de un experto en entornos de aprendizaje fue quien reviso las preguntas al respecto. Además, la revisión correspondiente del equipo que acompaña el proceso de evaluación.

De estas revisiones sobresale la indicación de que el cuestionario es un poco extenso, pero las preguntas son necesarias para dar respuesta a los objetivos. Otras observaciones fueron de forma.

El pilotaje del cuestionario en mención, se aplicó a 15 estudiantes con las mismas características de la población de estudio, específicamente estudiantes de las carreras que imparte la Escuela de Ciencias de la Administración y que todavía no se han graduado. El mismo brindó respuesta de 11 estudiantes quienes indicaron de forma

general, la claridad en las preguntas, información pertinente de acuerdo al objetivo planteado, vocabulario adecuado y orden y secuencia acordes, más manifestaron que el cuestionario es extenso.

Debido a esta observación y que ya había sido reiterada con los expertos, se eliminaron 5 preguntas del cuestionario de respuesta única y 3 preguntas relacionadas con el porqué de su respuesta, con el fin de acortar el instrumento y el tiempo que se tardaría en responder. Estas preguntas fueron eliminadas de acuerdo a su relevancia y aporte a la evaluación (ver anexo 1), quedando el instrumento de 45 preguntas.

En cuanto al cuestionario aplicado a los tutores antes de pasarlo para su llenado, se hizo revisión por parte de las Encargadas de Cátedra, además de 3 tutores de la UNED de diferentes Cátedras de otras Escuelas, con el fin de conocer su opinión sobre el instrumento, los mismos señalaron observaciones de forma para claridad de las preguntas (ver anexo 2).

El instrumento de las entrevistas fue revisado por dos Encargadas de Cátedra, una de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidad, y otra de la Escuela de Ciencias de la Administración, ambas brindaron recomendaciones de forma y fondo que fueron tomadas en cuenta para mejorar el instrumento final. La extensión del mismo se consideró como el adecuado (ver anexo 3)

### **15.3 Presentación de los resultados**

Según lo expuesto anteriormente sobre los instrumentos utilizados para desarrollar la evaluación, a continuación se presenta la sistematización de cada uno de ellos, los cuales, brindar validez a la presente evaluación.

Los objetivos planteados que se desarrollan en este apartado son los siguientes:

1. Determinar los medios de acción docente que utilizan las Cátedras para cada una de sus asignaturas en la consecución de los objetivos de su diseño curricular.
2. Determinar los factores de gestión relacionados con los medios de la acción docente que benefician o no los resultados del accionar de las Cátedras.

Los datos, fuentes y el contexto en que se desenvuelve la evaluación nos permiten dar respuesta a los objetivos planteados y emitir juicios de valor, con el fin de identificar la correlación entre la gestión y los resultados.

La evaluación se realiza para la toma de decisiones del objeto de estudio, pretende hacer del conocimiento de las partes involucradas el valor sobre la calidad de los procesos y el producto dado a través del rendimiento del estudiantado.

#### 15.4 Sistematización de resultados: Encuesta a tutores y Entrevista Encargadas de Cátedra

El análisis de las variables del objeto de estudio pone en evidencia los hallazgos, los cuales se describen a continuación.

Se les consultó a las Encargadas de Cátedra sobre el tiempo que tienen de coordinar la misma y del personal que tienen a cargo (tutores), bajo las características de jornada y puestos en propiedad o interinos, a lo que respondieron según se detalla:

**Figura 30**  
**Descripción de la Cátedra**



Elaboración propia a partir de la aplicación del instrumento de entrevista.

Como se evidencia las Encargadas de Cátedra son relativamente nuevas en el quehacer de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Cátedra.

Cuentan con tutores con más años de experiencia, del que ellas tienen como coordinadoras.

Además, puede notarse que la Cátedra de Recursos Humanos es la que cuenta con mayor número de tutores y la Cátedra de Contabilidad Superior es quien tiene el mayor número de profesionales en propiedad, con respecto a la relación de tutores por Cátedra.

La coordinadora de la Cátedra de Contabilidad Superior menciona en la entrevista, que una de sus metas era dar les estabilidad a los tutores en propiedad, situación que se evidencia en el cuadro anterior.

Con respecto a la cantidad de tutores la Cátedras de Contabilidad Superior indicó que para la cantidad de estudiantes con que cuentan, la cantidad de tutores es el adecuado. Mientras tanto la Cátedra de Recursos Humanos indica al respecto lo siguiente:

Se requiere tiempos adicionales al menos 4 a 6 (1/4 de tiempo) más, en total para ser de 20 a 22 tutores permanentes para trabajar eficientemente la Cátedra, pero mucho dependen de la matrícula y la cantidad de actividades que se den y se vayan generando. Además, depende del perfil del tutor, sobre todo en el aspecto del uso de las tecnologías de información y comunicación. Hay asignaturas que el tutor tiene conocimiento del área, pero el aspecto tecnológico no es tan fuerte, por lo que se pone un compañero tutor para que entre los dos lleven el curso. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal, 29 de julio, 2015)

También añade Muñiz (2015) con respecto a la coordinación de la Cátedra:

Con respecto a la coordinación de la cátedra, se considera que se requiere otra coordinación adicional para asumir una distribución diferente de las asignaturas, por ejemplo, se encargue de las asignaturas de licenciatura o bachillerato, además se deben considerar las asignaturas de servicio que se les brinda a otras Escuelas. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal, 29 de julio, 2015)

Ambas necesidades establecen un contexto diferente al de la otra cátedra, nos permite conocer una de las situaciones que es necesario resolver para lograr el ideal en el desenvolvimiento de la gestión de la Cátedra y garantizar la calidad de la misma.

Este asunto está justificado con el proceso de autoevaluación y acreditación de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos, ya que esta Cátedra cuenta con 16 asignaturas propias del plan de estudio de la carrera y una adicional de servicio (se da para otra carrera que no es de la Escuela de Ciencias de la Administración).

La cantidad de estudiantes que atiende la Cátedra de Recursos Humanos es de alrededor de 1300 estudiante. No sucede lo mismo con la Cátedra de Contabilidad Superior que atiende 600 estudiantes.

Al respecto menciona Muñiz (2015).

Este es un tema que tiene mucha importancia para la acreditación, ya que se les está pidiendo que los estudiantes se gradúen más rápido y que exista una mayor oferta académica de las asignaturas. Con esta solución lo que se permite es una distribución más eficiente del trabajo, para así poder ofertar más veces una asignatura (al menos 2 veces al año). Además de poder diversificar el servicio de la Cátedra y brindar más asignaturas a la medida, a las carreras que así lo requieran. (Muñiz Umaña, Glenda comunicado personal, 29 de julio, 2015)

Esto evidencia que hay diferentes aspectos a considerar para cada una de las Cátedras, por lo que no se puede generalizar los resultados, sino debe de conocerse la particularidad, para hacer evidente la necesidad de cada una.

Para el modelo CIPP, para la evaluación de los insumos (entradas) es importante evidenciar los factores que puedan estar incidiendo en el logro de las actividades planteadas tanto para la enseñanza como de la gestión de las mismas para valorar las condiciones requeridas, por esta razón el criterio sobre la organización actual es útil validar.

Conociendo el contexto de forma general en la que están inmersas las Cátedras, se les consultó a las Encargadas sobre sus principales fortalezas, mismas que estén relacionadas a contribuir al logro de las metas, a lo que respondieron:

**Figura 31**  
**Principales fortalezas para el logro de las metas**

#### Recursos Humanos

- El compromiso de los tutores, tienen gran mérito por su quehacer. Todos son profesionales en el área, tienen experiencia en el ejercicio de la profesión, tienen buenos puestos lo que permite un embalaje de conocimiento. El tema de vocación a la docencia sin duda es un aspecto enriquecedor, siempre están anuentes a colaborar, a dar de más a los estudiantes y a la Cátedra, por ejemplo, cuando hay que cubrir a un tutor hay anuencia entre el equipo o cuando hay algo de la Escuela que se pide, ellos apoyan.
- El Encargado de la carrera, ya que tiene una visión muy interesante sobre lo que deben ser la misma y las asignaturas. Además lo que deben ser los estudiantes, con su perfil de salida y lo que se espera de ellos. Su experiencia como profesional es muy valiosa, lo que ha dado pie a enriquecer las asignaturas, la Cátedra y la carrera como tal.
- La figura del Director de Escuela, el cual ha sido un apoyo importante en el quehacer de la carrera y la cátedra.

#### Negocios Internacionales

- La principal fortaleza son los tutores, ya que son muy organizados y responsables.

#### Contabilidad Superior

- Los temas actuales para la asignatura ya que tiene que ver la calidad y el proceso de acreditación.
- Se han cambiado las unidades didácticas en 2 años y se han rediseñado dos asignaturas.
- Se ha tomado como estrategia por parte de la Cátedra incluir en la plataforma de aprendizaje actividades que les permitan hacer análisis e investigación.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista a Encargadas de Cátedra

Como se puede constatar en la figura 31, en la Cátedra de Recursos Humanos la principal fortaleza para el logro de las metas son los tutores.

Para la Cátedra de Contabilidad Superior, no se menciona el aspecto de los tutores como una fortaleza, porque más que esto se ha considerado una debilidad, ya que los tutores estaban desde antes de ingresar la actual coordinación, esto ha hecho difícil la gestión.

Siendo los tutores uno de los principales actores en el quehacer de las Cátedras se hace una reseña sobre estos profesionales según cada una de las asignaturas (Capacitación y Desarrollo y Contabilidad III) para conocer de forma general sus particularidades.

Se contó con el criterio de la totalidad de la población de tutores de las asignaturas, a saber 5 tutores (3 tutores de Contabilidad III y 2 tutores de Capacitación y Desarrollo). Distribuido por sexo según se detalla en el gráfico 1:

**Gráfico 1**  
**Distribución por genero de los tutores de cada Cátedra**

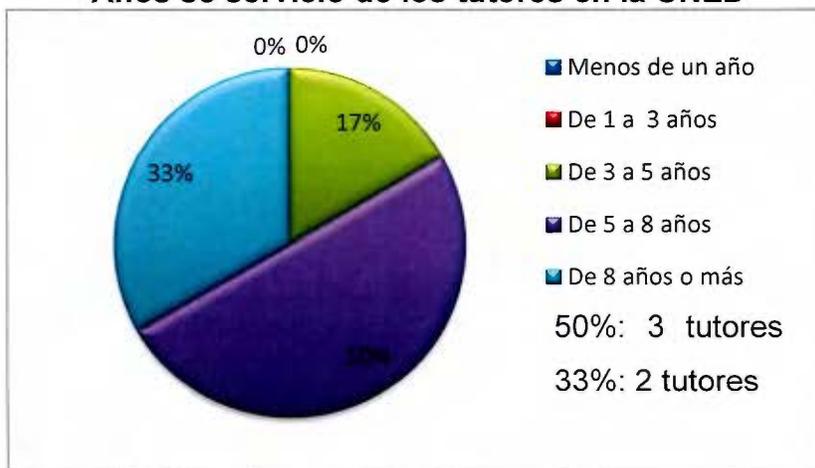


Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Como se muestra en el gráfico anterior, la mayoría de tutores corresponde a hombres, caso contrario de la coordinación de las Cátedras, siendo sólo mujeres.

Es relevante también conocer los años que se han dedicado a brindar tutoría en la UNED, según se detalla:

**Gráfico 2**  
**Años se servicio de los tutores en la UNED**

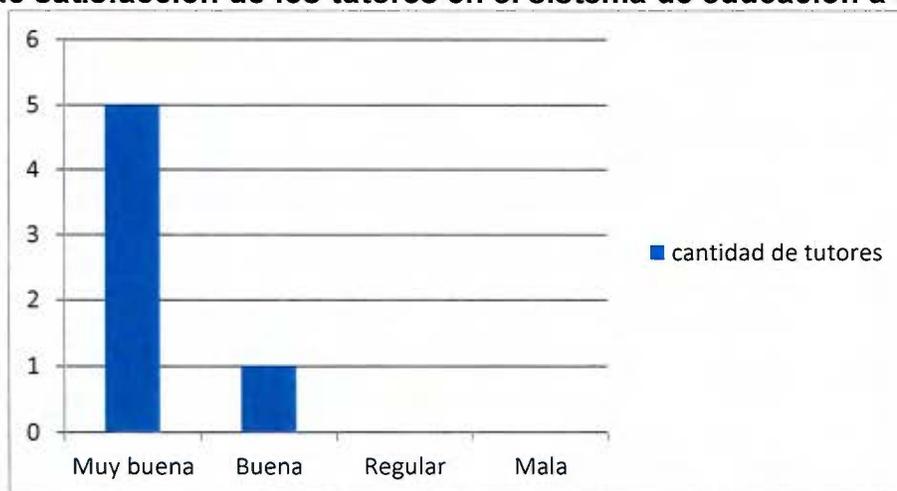


Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Según los años de servicio, puede notarse que la mitad de los consultados cuenta con entre 5 y 8 años de laborar como tutores, y una tercera parte con más de 8 años, lo que puede evidenciarse que se tiene una gran experiencia sobre la práctica de impartir tutorías y en general de la docencia.

Luego de estos años de laborar para la UNED en el campo del sistema de educación a distancia, se consulta sobre el grado de satisfacción desde el punto de vista de su experiencia como tutor, según se indica a continuación:

**Gráfico 3**  
**Grado de satisfacción de los tutores en el sistema de educación a distancia**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Además, opinaron sobre esta experiencia, según se menciona textualmente:

La educación a distancia es la forma de democratizar la educación superior. Nos permite llegar a sectores con limitaciones como: Madres solteras y casadas, trabajadores asalariados, personas de lugares lejanos y del extranjero, entre otros.

“Es un sistema que me ha permitido reorganizar mis actividades y poder darles a los estudiantes la atención que merecen de forma asincrónica”.

“El sistema es diferente al resto de las universidades, por tal razón los estudiantes tienen un plus que puede ser efectivo en su vida laboral, que hacen

del estudiante una persona independiente para realizar las cosas, constancia, exigente, ordenado y disciplinado.

Al ser los tutores uno de los actores principales para el proceso de enseñanza de los estudiantes, la opinión favorable con respecto al sistema educativo promueve la motivación y se espera un buen desenvolvimiento como tutor.

Con respecto a la participación del tutor que indicó que es buena, sobresalen los aspectos por los cuales tiene esta opinión, la cual se transcribe a continuación:

Se podrían obtener mejores resultados, si se dispone de un mejor apoyo en las tecnologías de información a la hora de brindar la tutoría en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo: presentación de filminas, desarrollo de casos y ejemplos reales sobre la vivencia del curso como tal.

El aspecto que se menciona anteriormente, a considerar por parte de las Cátedras, con respecto a la acción docente y la gestión para la implementación de mejoras que incidan en la práctica de la enseñanza de los contenidos.

Para la evaluación de proceso es necesario conocer la satisfacción de las personas, ya que ellas son quienes dan dirección y dirigen los efectos del programa, en este caso las gestiones, enseñanza y aprendizaje del estudiantado.

Cabe mencionar que la coordinación de las Cátedras a modo general ha dado un criterio favorable a las dependencias que dan soporte académico a la gestión de la misma, entre ellas, el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED).

Existe una incongruencia entre la opinión de las Cátedras, la de los tutores (como se menciona más adelante) y el servicio o por lo menos la oferta de cursos brindado por parte del CECED, en lo que tienen que ver en el apoyo de las tecnologías de información y comunicación que se utilizan en la UNED.

Debe considerarse para estos 3 actores (Cátedra, CECED (por medio de su oferta) y tutor (necesidades) cuál de ellos no tiene sincronía con el resto, sobre todo por el criterio de la Cátedra de establecer muy buena la relación con el CECED y la opinión del tutor, considerando los factores que intervienen y que están afectando a alguna de las partes.

La evaluación pretende que se conozcan estos aspectos para la mejora.

Otro punto a valorar es el de comunicación y gestión de la coordinación de la Cátedra, en donde se le pidió la opinión a los tutores sobre este tema, al respecto 5 de ellos contestaron que la comunicación es muy buena y un tutor que indicó que era buena. Además, se realizan reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la cátedra, lo que abre los canales para el intercambio ideas.

Hay que considerar el aspecto particularidad de la Cátedra de Contabilidad Superior que ha visto con dificultad, la gestión con los tutores por la resistencia al cambio de coordinación y que pueda generar alguna limitante para que los tutores cuenten con la capacitación que necesitan.

La conjugación de el uso de las tecnologías, la comunicación entre las coordinación y tutores y la capacitación recibida tiene que ver con un tema cultural por parte de la Escuela de Ciencias de la Administración, ya que hace poco tiempo las plataformas de aprendizaje se utilizaban como repositorios más que un medio de enseñanza, por lo que en este momento se encuentran en un periodo coyuntural en cuanto a su utilización y el cambio de paradigma.

Además, otro aspecto importante para el quehacer docente y que trae en evidencia el buen desempeño, es la inducción que se le brindó en momento de ingresar a la UNED sobre la institución, ya que el 50% de los tutores encuestado se le brindó la capacitación al respecto, mientras que el otro 50% no se le brindó este estímulo.

El 100% de la población considera que es necesaria esta inducción a los procesos académicos de la UNED al momento de su ingreso, mencionan al respecto:

Todo trabajador requiere de actividades que faciliten su proceso de socialización para con la organización a la cual presta sus servicios.

Por ser un sistema diferente (modelo pedagógico) hay que conocer cómo funciona para poder utilizar los sistemas y tecnologías, realizar la preparación de los cursos, los sistemas de evaluación, presentación de trabajos y tareas, redacción de pruebas, y otros, para que se adapten a estos sistemas y sobre todo al estudiante.

Los anteriores comentarios resultan valiosos para considerarse en las próximas contrataciones de nuevos tutores por parte de las Cátedras, con el fin de maximizar el contexto en que se desenvuelve el tutor.

Otro punto de interés para la presente evaluación es el Modelo Pedagógico de la UNED, con respecto a la opinión que se tiene sobre el mismo, ya que este brinda el norte a seguir con respecto a la educación a distancia, el diseño curricular, los materiales didácticos, la gestión académica y aprendizaje del estudiantado, además de un conglomerado de acciones sobre la evaluación de los aprendizajes. Por lo que se consultó sobre su conocimiento y la percepción del mismo.

Las Encargadas de la Cátedra fueron muy enfáticas en que el Modelo Pedagógico de la UNED es sin duda un modelo bien hecho, los aspectos que en él se tocan están bien fundamentados y hace énfasis a los puntos medulares que requieren los estudiantes en el sistema de educación.

En la práctica se vive otra realidad, al respecto:

Las personas están desactualizadas con respecto a este modelo, ya que con se montó un modelo de una universidad a distancia con funcionarios que venían de una educación presencial y se implementó el modelo formativo y sumativa,

de la educación presencial. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio de 2015)

Súper paternalista, el modelo está bien sino lo que está mal es el funcionario que ha confundido el modelo, ha sido paternalistas y en administración hay que ser más rígidos para fortalecer otras competencias. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio de 2015)

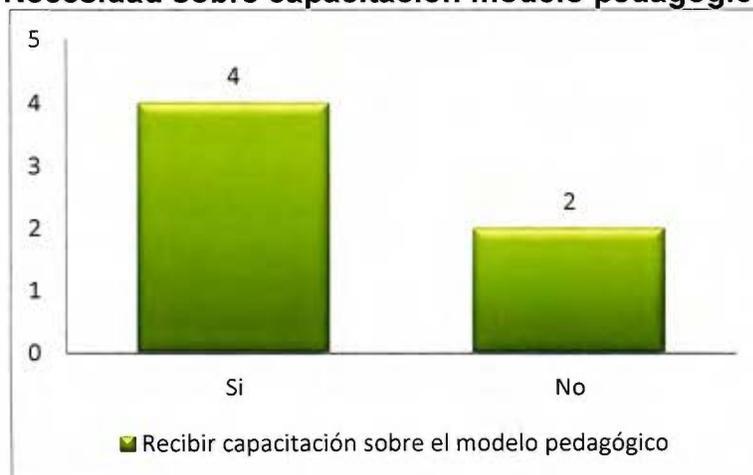
Los comentarios anteriores evidencian que el modelo tiene su debilidad en quienes ejecutan el mismo, pero su planteamiento está bien fundamentado con respecto a lo que se espera de él.

También tiene fortalezas como la medicación que realiza, se tiene la plataforma de aprendizaje, guías de estudio, los libros, las orientaciones de la asignatura, el apoyo del estudiante con la Cátedra, porque si el tutor no le funciona puede recurrir a esta, por lo que la gestión para que el estudiante autorregule su aprendizaje está dado.

El modelo cumple con su finalidad con respecto a la mediación que requiere el estudiante y además, va más allá con las herramientas que se utilizan para enseñar. También los medios por los cuales se comunica la universidad con el estudiantado.

Al respecto se les consultó a los tutores si conocían de este modelo y si consideraban oportuno su capacitación, al respecto mencionaron en el gráfico 4.

**Gráfico 4**  
**Necesidad sobre capacitación modelo pedagógico**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Este aspecto es interesante, ya que la totalidad de tutores recibió la capacitación sobre Pedagogía Universitaria, curso impartido por el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) y a pesar de contar con gran experiencia en el campo de la docencia en el sistema de educación a distancia, el 67% (dos terceras partes) de ellos manifiestan su interés por conocer más sobre el mismo.

Tomando en consideración los comentarios de las Encargadas de Cátedra sobre el Modelo Pedagógico de la UNED, a continuación, se mencionan los aspectos en los que debe mejorar el mismo para ser de éxito, según sus comentarios:

El sistema sumativo debería ser con evaluaciones cortas y pequeñas distribuidas en lo largo del periodo académico (esto implicaría más esfuerzo, porque serían muchas), lo que permitiría brindar al estudiante una devolución sobre lo que debe de aprender. La evaluación sumativa de la forma tradicional, ya no es lo que requiere la educación actual. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Los exámenes como está dispuesto el modelo actual, lo que hacen es que el estudiante se aprenda los contenidos de memoria, no evalúan realmente la capacidad de una persona. Este tipo de evaluaciones no permiten corregir los errores porque cuando se hace la evaluación, solo se evalúa ese contenido y para el siguiente examen ni siquiera son los mismos contenidos, entonces los errores no se corrigen y salen los estudiantes con un montón de deficiencias. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

El modelo actual de la UNED, no permite ser proactivo, ya que deja contenidos importantes rezagados, el conocimiento acumulativo es imperfecto, ya que a la hora de evaluar no se corrige durante el curso los contenidos que se van viendo y en lo que tal vez la evaluación fue deficiente. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

La visión de la UNED es muy buena, al final quien la constituye son las personas que trabajan en ella y la visión de estas personas no es congruente con la visión que se propuso en el modelo y se quedó ahí. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

A los estudiantes hay que darles la libertad de interactuar en los ejercicios y evaluaciones. Los estudiantes tienen temor a opinar y equivocarse y es en el ejercicio académico donde deberían fortalecer estas competencias. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Cuando vienen otras instancias de índole académica, por decir el PACE o el CECED, nos dicen que el estudiante hay que llevarlo de la mano y en administración el mercado es más duro, entonces hay que fortalecer otras competencias, más allá del paternalismo que se pretende. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015).

Uno los orienta, pero el estudiante se está acostumbrando que si da un paso pide permiso, da un paso y consulta, ¿da otro paso y vuelve a preguntar” entonces al final el profesional que es independiente, dónde está? (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015).

El sistema es un poco rígido por ejemplo la forma de evaluar.

Con respecto a la plataforma se necesita reforzar, ya que se queda corta, no sólo por el perfil que tiene actualmente los estudiantes, sino también a nivel de mercado debido a que no se le está formando con las competencias necesarias. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015).

Se reconoce que el estudiante al enfrentarse al mercado laboral, no se le ha brindado ejercicios prácticos con que se va a enfrentar el mundo real, ya que deben existir formas de enseñanza que el estudiante realice como ejercicio práctico y se equivoque en este ejercicio académico, que aprenda con él. Por ejemplo: grabarse en audio realizando una entrevista o como hacer una capacitación, con el fin de que la tutora realmente y le diga cómo debe hacerla, que se equivoque en el ejercicio académico y no en su rol como profesional. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015).

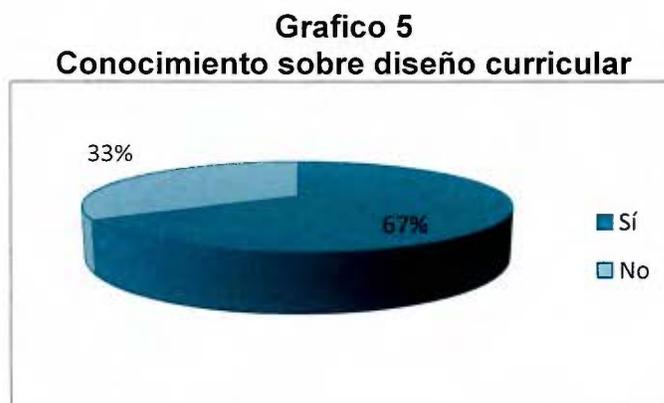
Siguiendo con el criterio de capacitación sobre el sistema de enseñanza de la UNED, así como sobre aspectos operativos y administrativos, el 100% de los tutores han

recibido capacitación en los últimos 5 últimos años, como se destacan algunos cursos que mencionaron:

1. Ingreso de notas parciales en el Sistema
2. Elaboración de recursos didácticos con apoyo tecnológico
3. Estrategias didácticas para el aprendizaje.
4. Mapas conceptuales
5. Diseño estrategias de evaluación
6. Pedagogía universitaria en la UNED.
7. Organización y diseño de cursos en línea
8. Elaboración de artículos académicos
9. Elaboración de pruebas escritas.
10. Plataforma de aprendizaje en línea Moodle
11. Plataforma de aprendizaje en línea Blackboard

Lo anterior permite constatar que se está cumpliendo con la actualización o mejora en el proceso de formación de los docentes en la educación a distancia de la UNED, de lo cual mucho tiene que ver el CECED y la acreditación de las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración.

Considerando otros aspectos propios de la Cátedra, de forma más específica en el involucramiento del quehacer docente para la gestión, se le hizo la consulta a los tutores sobre su conocimiento sobre el diseño curricular de la asignatura, en el gráfico 5 se detallan los resultados:



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Como se puede analizar en el gráfico anterior, 4 de los 6 tutores conocen el diseño curricular de la asignatura que imparten. Los 2 tutores que desconocen el diseño son de la Cátedra de Contabilidad Superior.

Es importante mencionar que el diseño curricular se destaca los contenidos con sus objetivos, los medios y evaluaciones que se utilizan para impartir la asignatura, por lo que su conocimiento permite orientar adecuadamente los procesos de docencia de una asignatura.

Se destaca que la acreditación de las carreras ha permitido el rediseño de la mayoría de asignaturas en los aspectos que se mencionan a continuación:

- Contenidos (enfoque curricular actualizados).
- Alineados con los objetivos y plan estratégico de la Escuela.
- Alineados con los objetivos de la carrera.
- Actualizados.
- Responder a las necesidades del entorno.
- Los materiales que se están utilizando son muy buenos.
- Los tutores capacitados.

Para un tutor conocer el diseño curricular le faculta de antemano saber sobre los contenidos curriculares de la asignatura, por lo que al conocer de este diseño 3 tutores consideran que los temas tratados están actualizados y 2 tutores indican que los temas que se imparten en la asignatura no están actualizados. Uno de ellos no responde. Se comparten los siguientes comentarios al respecto:

*Tutor de la Cátedra de Contabilidad Superior*

Se deben ajustar en el tiempo, sobre todo por los procesos de cambio en la Normativa Contable Internacional PYMES que está en constante evolución.

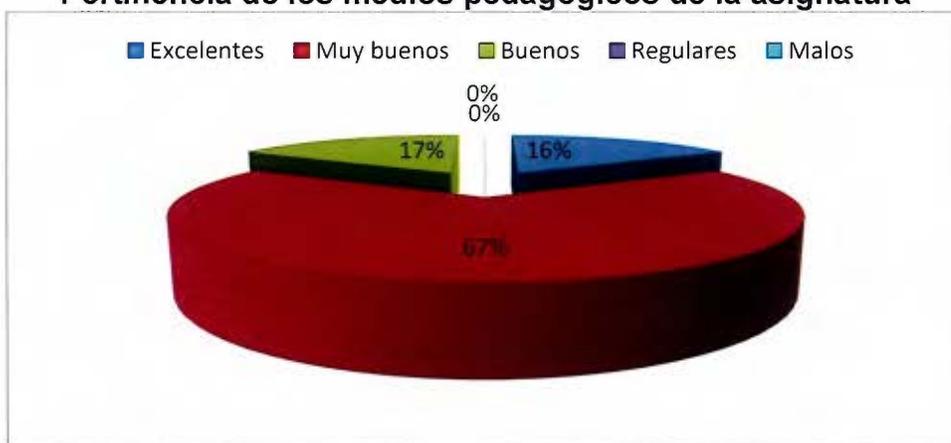
*Tutor de la Cátedra de Recursos Humanos*

No sé porque hace varios cursos que no tengo que impartir dicho curso. El texto del curso debe actualizarse, que aplicado o con casos para resolver. El tema

Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) debe profundizar, así como incluir instrumentos para la recopilación de información. Es conveniente utilizar tareas que se realicen en las organizaciones o diseñar un curso práctico sobre DNC.

También dentro del diseño curricular se exponen los instrumentos que median la asignatura: unidad didáctica, tutoría, plataforma de aprendizaje y actividades complementarias, por lo que se consultó sobre la pertinencia para desarrollar los contenidos de las asignaturas, a lo cual indicaron ser (ver gráfico 6):

**Gráfico 6**  
**Pertinencia de los medios pedagógicos de la asignatura**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Como se puede observar la mayoría (dos terceras partes) considera como muy buenos los medios que se utilizan para mediar la asignatura y ninguno de los tutores indica que están mal o regulares. Cabe destacar los comentarios expuestos al respecto:

*Tutores de la Cátedra de Capacitación y Desarrollo*

El curso debe contener prácticas, casos para resolver, que sean enfocados para que el estudiante pueda analizar la realidad de las organizaciones, en temas de capacitación.

Son buenos, pero pueden mejorarse.

*Tutores de la Cátedra de Contabilidad Superior*

He dado la tutoría presencial, combinada con la plataforma Blackboard para los trabajos por evaluar a los estudiantes. Ello me ha permitido hacer un mix de metodologías que los estudiantes han aprovechado y aprobado.

La unidad didáctica es de fácil comprensión, dispone de una cantidad importante de ejercicios de explicación como de autoevaluación.

Se ha mejorado, sobre todo con la introducción de la nueva unidad didáctica que incluye no solo la normativa contable, como la relacionada con el Código de Comercio. No obstante, sería importante incluir la Ley General de Aduanas y su Reglamento.

Como los tutores dan contenidos específicos para cada una de las asignaturas también debe de considerar el criterio de la Encargada de Cátedra que tiene una perspectiva más general sobre los medios de enseñanza y sí los mismos, son acordes con las necesidades de los estudiantes y el modelo de educación a distancia, por lo que se indica que los estudiantes de zonas rurales siempre van a tener una desventaja con respecto a la tutoría, por contar con un número máximo de estudiantes para poder impartirla en cada centro universitario.

Los mismos tutores indican que los estudiantes que se presentan a la tutoría, tienen conocimiento más concreto de los contenidos de las evaluaciones.

La tutoría es un recurso que los estudiantes del área metropolitana no están aprovechando, mientras que los del área rural no se les pueden brindar por la política de la universidad, por tanto, hay que considerar otras formas para poder acceder al estudiantado.

Como se menciona se buscan alternativas para que el estudiante tenga un proceso académico guiado y esto ha hecho sacar provecho en el uso de la plataforma de aprendizaje, al dejar de ser repositorios de material y entrar en una dinámica que permita la interacción y la comunicación con el tutor. Esto permite tener además un

elemento de socialización, pero al estudiante de la UNED, todavía le faltan competencias para sacar el máximo provecho.

Considerando los aspectos antes mencionados sobre el diseño curricular, los contenidos actualizados y los medios que se utilizan para la enseñanza, otro punto a tomar en consideración es la evaluación que se realiza después de todo el abordaje de estrategias para la enseñanza y comprobar el logro del aprendizaje en el estudiantado.

Al respecto 5 tutores consideraron que las evaluaciones son efectivas y que evidencian el logro del aprendizaje de los contenidos de las asignaturas, al respecto mencionan:

Sí, algunos son buenos; sin embargo, se pueden mejorar llevando al estudiante a observar, analizar y tomar decisiones con respecto a ciertos registros contables que puede procesar, es decir, que conozcan algunas experiencias "volados" sobre la materia como tal.

Aplican técnicas efectivas de evaluación, como el estudio de casos.

Como se evidencia en los comentarios anteriores, se cumplen con las expectativas, pero hay aspectos a considerar para el mejoramiento de los mismos, principalmente en las estrategias innovadoras (que no necesariamente son tecnológicas) y creativas con que puede evaluarse el conocimiento.

También se menciona sobre los recursos tecnológicos:

La plataforma *Moodle* es un medio tecnológico interactivo de combinación entre los estudiantes y los de profesores.

Este recurso favorece la evaluación de los contenidos y la interacción entre el estudiantado y el profesor, según indica la tutora.

Al respecto la Encargada de la Cátedra de Recursos Humanos tiene su parecer, con respecto al Programa de Aprendizaje en Línea:

El apoyo del programa de aprendizaje es bueno, se les mantiene informado de los procesos que realiza la dependencia, que tienen injerencia sobre el quehacer de la cátedra para la planificación de su trabajo.

También el apoyo de los productores académicos para el diseño de la plataforma y sus recursos. Lo que ha permitido que se aprenda y el mejoramiento de las asignaturas desde el aprendizaje en línea. Ya que abren la posibilidad de hacer muchas cosas en la plataforma para el desarrollo de los temas y herramientas que posibilitan la enseñanza de una forma más novedosa. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015).

También es importante considerar el criterio de uno de los tutores que menciona que no son efectivas estas evaluaciones, su comentario al respecto es el siguiente:

Nunca he estado de acuerdo en los exámenes de tres horas para evaluar el aprendizaje. Contabilidad es una carrera muy práctica y se podrían utilizar otro tipo de medios de evaluación para verificar que el aprendizaje sea efectivo. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Un punto de vista que aporta un criterio concreto, sobre la carrera de la que es parte y tiene coincidencia con el parecer de la Sra. Gómez, al respecto:

Mucho de los problemas se basa en que los estudiantes se aprenden los contenidos de memoria y esto se debe mucho al sistema de educación que tiene la UNED. Encasilla a que los estudiantes busquen los exámenes anteriores y resúmenes, siguiendo la misma norma.

Tienden a dudar de su percepción, de su propio criterio y de su propio análisis. Cuestión formativa que se da desde la escuela, colegio y la misma casa.

Es importante que en asignaturas anteriores se realicen ejercicios que pongan a pensar al estudiante. Es una buena estrategia para las asignaturas siguientes. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Pero no es sólo saber las necesidades que el estudiante tiene sobre el proceso académico en que está inmerso y que se evidencian, sino también indagar sobre los motivos por los cuales el estudiante no alcanza un buen rendimiento, se comparte una experiencia de la Cátedra de Contabilidad Superior:

La cátedra hace consultas a estudiantes sobre el por qué ha pasado la asignatura después de realizar varios intentos y una de las estudiantes contesta, que no había aprendido a leer los exámenes. A esta estudiante se le brindó apoyo adicional para que en su tercera vez de cursar la asignatura pueda aprobar. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Estos aspectos tienen relevancia como uno de los factores del sistema educativo, que evidencia si los medios de enseñanza están siendo implementados eficientemente para el buen o mal rendimiento del estudiantado.

La evaluación del producto nos va a dictar las características que hay que mantener, mejorar, apoyar o eliminar, por medio de un análisis objetivo para la mejora continua de cada Cátedra en estudio, pero antes de llegar a estas conclusiones, en la evaluación del proceso requerimos comprobar la ejecución de los procedimientos establecidos para el logro académico. De igual forma la parte que involucra al estudiante en su contexto educativo.

Todos los aspectos académicos que se han mencionado hasta el momento tienen mucho que ver con el Modelo Pedagógico y su implementación, además el Modelo establece las competencias que debe tener el estudiante para el éxito académico, parte medular en el sistema de educación a distancia, por lo que se ahondará en las características que debe tener el estudiante, se comparte el criterio de las Encargadas de Cátedra sobre este aspecto:

El sistema de educación a distancia de la UNED está planteado para que el estudiante se autogestione, entonces si el estudiante no hace un buen papel para esto, no obtiene el resultado deseado. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Se ha evidenciado que por niveles los estudiantes deben tener diferentes análisis de la formación de la carrera, ya que no es necesario repetir contenidos cuando se vieron a nivel de Diplomado o Bachillerato. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015)

Como puede notarse la autogestión es un concepto básico en el modelo de educación a distancia y que se plantea en el Modelo Pedagógico de la UNED, ya que el estudiante debe de decidir cuándo y cómo estudiar y realizar las consultas que necesite, por medio de la orientación del tutor, ya sea en una tutoría o por medio de la plataforma de aprendizaje.

Esta autogestión nos lleva a la responsabilidad que debe adquirir el estudiante sobre su propio proceso académico, ya que los canales de comunicación que utilicen le ayudan a asimilar los contenidos de una manera más fácil, pero todo depende del tiempo dedicado antes, ya que con los cuestionamientos que despierte la lectura o trabajos son los que abrirá el diálogo entre estudiante y el tutor.

También la Encargada de la Cátedra de Recursos Humanos, menciona al respecto:

La disciplina y la pro actividad del estudiante. Debería considerarse como un tema de las asignaturas bases (diplomado) y la asignatura Métodos y técnicas de estudio a distancia.

Además, la utilización de la plataforma, ya que al ingresar al Bachillerato (nivel al que pertenece Capacitación y Desarrollo) el estudiante no cuenta con las habilidades para la experticia de la misma, para cuando ingresan a este nivel.

A los estudiantes del nivel de diplomado como punto de partida, se les debe fomentar los conceptos de disciplina, proactividad, responsabilidad, además de dejar todo para la última hora con la administración del tiempo, entre otros.

El cambio del estudiante del nivel del diplomado al de bachillerato, es muy grande. Porque en el diplomado todo es más guiado, se le da el libro, el material impreso, tareas impresas y no existe la plataforma (sólo para apoyo).

Se tiene un estudio por parte de la Cátedra donde se establece que para el nivel de Diplomado ni el 35% de los estudiantes matriculados en la asignatura Administración de Recursos Humanos (de 700 estudiantes), ingresan a la plataforma como medio de apoyo de la misma.

La asignatura de Capacitación y Desarrollo al ser uno de las primeras asignaturas del plan de estudio del nivel de Bachillerato que cursan los estudiantes por dar un salto cualitativo, le cuesta adaptarse.

También, mucho tiene que ver del estudiante sus capacidades autorregulan y autogestionan su aprendizaje, de una forma acorde con el sistema de educación a distancia. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015)

Además de los conceptos ya contemplados de autorregulación y responsabilidad, se traen a colación disciplina, proactividad y autogestión todo parte del sistema de educación a distancia, pero además se toca el tema de las tecnologías de información y comunicación, ya que a cierto nivel el estudiante debe estar familiarizado con las mismas.

La Cátedra para apoyar el proceso del estudiante, toma otras medidas alternativas de soporte, se menciona:

En las tutorías se les hace la indicación que se tomen el tiempo de leer la evaluación, si lee una segunda vez van a entender las preguntas como un todo y no van a tender e equivocarse. Y cuando vayan a dar respuesta analicen antes de hacerlo. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015)

Se ha analizado el criterio del tutor con respecto a la gestión de la Cátedra y los medios pedagógicos utilizados en cada asignatura, a continuación, analizaremos también la apreciación del tutor con respecto al estudiantado y cómo enfrenta su aprendizaje.

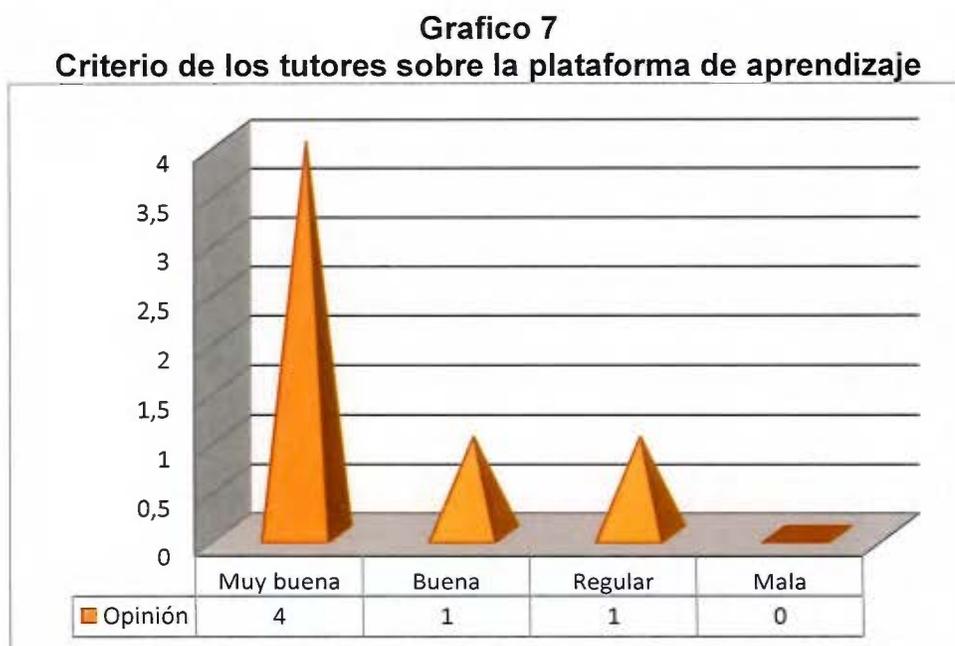
Al respecto se consultó a los tutores sobre su criterio en la validez con que el estudiantado afronta y utiliza la unidad didáctica y tutoría, al respecto 3 tutores indicaron que no es satisfactorio y 3 de ellos consideran que sí lo es.

Sus opiniones son variadas, además brindan su sentir sobre cómo se podría mejorar el rendimiento en el estudiantado con respecto a los medios de enseñanza, al respecto sus comentarios:

1. La asistencia a las tutorías es muy baja y las consultas para evacuar dudas en la plataforma por medio de los foros. Realizando actividades prácticas y charlas para que el estudiante se interese.
2. Implementando nuevas herramientas virtuales y procesos de extensión más agresivos para llegar hasta sus comunidades.
3. En vista de que el proceso de enseñanza y aprendizaje es individual, siempre es importante desarrollar grupos de trabajo con el propósito de que intercambien experiencias y conocimientos por medio de los foros inicialmente y posteriormente de manera presencial.

Se evidencia el uso de la plataforma de aprendizaje en línea como uno de los medios que priorizan los tutores para evaluar, así como para que el estudiante cuente con un medio tanto de comunicación como de enseñanza para un mejor rendimiento académico.

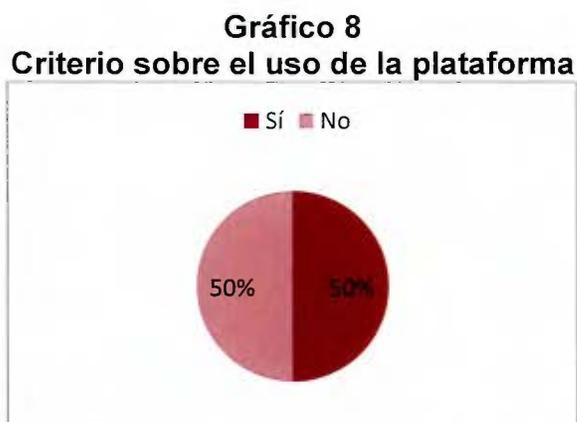
En el gráfico 7 se muestra el criterio del tutor con respecto a la plataforma de aprendizaje:



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Como se puede observar dos terceras partes de los tutores consideran que es muy buena, uno de ellos que es buena y uno que indica regular.

Además, el uso que se le está brindando a la plataforma de aprendizaje por parte de la Cátedra (quien administra la gestión) es el adecuado, en el gráfico 7 se muestra las opiniones:



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Hay una coincidencia en que existe por parte del tutor una mayor demanda en la utilización de la plataforma de aprendizaje, tanto como medio de enseñanza como medio para evaluar. Aunado a esto, el 100% de los tutores está anuente o tiene interés de tener un mayor uso de las herramientas con que cuenta la plataforma de aprendizaje. Al respecto se comparte la opinión de ellos:

1. Siempre es importante conocer e implementar nuevas opciones dentro de la plataforma, si existen.
2. Poder realizar un taller práctico sobre DNC. Analizar de qué forma se pueden incluir otro tipo de actividades que no sean las tareas.
3. Las aplicaciones de las tecnologías de información aplicada a los entornos virtuales se pueden potenciar con nuevas y mejores herramientas.
4. La plataforma me permitiría hacer un mix óptimo que lleva a los estudiantes a una mayor práctica de los conocimientos aprendidos.
5. Es una forma de explotar y obtener un mayor provecho de la plataforma con nuevas alternativas.

6. Se puede disponer de mayor información complementaria para los estudiantes, sobre todo de la normativa técnica legal relacionada con el curso; así como las Leyes y Reglamentos.

El uso de la plataforma de aprendizaje en línea y todas sus herramientas, implica retos tanto para el estudiante como para los tutores, entre los principales desafíos están:

1. Como docente, me he topado con varias dificultades que se derivan especialmente de la brecha tecnológica de nuestros estudiantes, los problemas de acceso al Internet y sus dificultades económicas. Una más que se ha ignorado y que para mí es indispensable, es el pésimo manejo del Excel. Un contador no puede darse el lujo de no saber usar Excel. Y en nuestra carrera no se ha pensado en hacerla obligatoria de manera previa.
2. El poder acostumbrarse y mayor capacitación en su uso.
3. Facilitar otras herramientas para realizar otras actividades.
4. El corto tiempo del cuatrimestre no permite hacer otros usos para profundizar algunos temas o para realizar prácticas.
5. Los estudiantes no hacen uso de la plataforma.
6. El tiempo para atenderla a veces es poco.
7. El acceso para los estudiantes, se les dificulta.
8. Conocimiento limitado de nuevas aplicaciones tecnológicas.

De igual forma las Encargadas de Cátedra tiene el parecer que se debe sacar más provecho a la plataforma:

Es importante ir eliminando estos tiempos, para que la gestión de la Cátedra se dedique a otras actividades, específicamente de índole académica, extensión e investigación. (Muñiz Umaña, Glenda, comunicado personal 29 de julio 2015).

Esto permite de una forma más ágil y rápida poder implementar las mejoras y utilizar la plataforma de aprendizaje.

Además, la Sra. Gómez indica algunas situaciones sobre la gestión de la Cátedra, al respecto:

Lo limitante de la burocracia de los trámites que se deben realizar para el ejercicio de la docencia, los procesos que entran para cumplir con la gestión. Por ejemplo: el transporte que se solicita para realizar charlas, talleres o seminarios en los centros universitarios de las regiones, la mayoría del tiempo no se da, ya que se indica que no hay choferes.

Los trámites son tantos y tan variados que implican mucho tiempo en hacerlos y recibir respuesta. Este tiempo se podría utilizar para la docencia, extensión o investigación.

Un aspecto puntual que menciona la Sra. Gómez es sobre los estudiantes que hacen cambio de cédula, que el sistema no reconoce el cambio y después hay que realizarlo manualmente, desde que se indica a la Oficina de Registro, hasta poder realizar el cambio de la calificación con el Sistema de Apelaciones. (Gómez Hernández, Alexandra, comunicado personal 31 de julio 2015).

Lo más importante a rescatar en los anteriores comentarios, es cuánto tiempo dedican Cátedras a los trámites o la gestión, que, a los procesos académicos, fin último por el cual fueron creadas y que va en perjuicio del estudiante.

También, se les consultó a los tutores cuales han sido sus principales fortalezas y debilidades en el sistema de educación a distancia, al respecto en la tabla 1 se mencionan las que indicaron los tutores:

**Tabla no. 1**  
**Fortalezas y debilidades de ser tutor en un sistema de educación a distancia**

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatizar con los estudiantes, ya que se les brinda la oportunidad en la atención de consultas y transferencia de conocimiento.</li> <li>• Conocer y aplicar el uso de las herramientas para los cursos.</li> <li>• Experiencia.</li> <li>• Conocimiento.</li> <li>• Aptitud para la docencia.</li> <li>• Amo la docencia y eso me hace amar a mis estudiantes. Además soy graduada de la UNED. Conozco muy bien a nuestra universidad y el sistema de educación a distancia, lo cual me permite comprender a quienes ahora están sentados, cuando yo estoy al frente dando la clase.</li> <li>• Realizar clases magistrales en donde se abarque de manera clara los temas de cada tutoría y en explicar lo referente a los casos prácticos como lo referente a la teoría.</li> <li>• Desarrollar las filmas o presentaciones de cada Capítulo, ejercicios de pruebas anteriores y del texto, así como presentar diferentes formas para resolver los registros contables correspondientes con base en el expertis y experiencia laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender el uso de entornos virtuales, lo cual he venido trabajando fuertemente.</li> <li>• No poder realizar un curso más práctico.</li> <li>• Adaptación por debilidades del proceso de inducción.</li> <li>• Poco conocimiento del modelo pedagógico de la UNED.</li> <li>• Tiempo dedicado a la labor docente.</li> <li>• La brecha tecnológica de nuestros estudiantes, los problemas de acceso al Internet y sus dificultades económicas.</li> <li>• Una más que se ha ignorado y que para mí es indispensable, es el pésimo manejo del Excel. Un contador no puede darse el lujo de no saber usar Excel. Y en nuestra carrera no se ha pensado en hacerla obligatoria de manera previa.</li> <li>• El poder acostumbrarse y mayor capacitación en su uso.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Las principales fortalezas evidencian que los tutores se encuentran satisfechos con el ejercicio de la docencia y poder compartir su experiencia con los estudiantes.

Como todo sistema no es perfecto, las debilidades denotan que uno de los principales retos es relativo al uso de las tecnologías y las capacidades de los estudiantes en ellas y cómo enfrentarlas. Además, la limitante de tiempo que tienen para dedicar a la docencia y su gestión.

Además, las Encargadas de Cátedra indicaron las principales debilidades que ellas consideran han tenido y han limitado su trabajo, opinaron al respecto:

#### *Cátedra de Recursos Humanos*

- La parte tecnológica es una limitante, por cuanto, se tienen tutores que no quieren participar en capacitaciones sobre el uso de la plataforma y sus diversas herramientas. Esto se debe a un asunto generacional, ya que los tutores son

personas con años de servicio profesional y que ya están saliendo del mercado laboral, por lo que no muestran interés en lo tecnológico.

Además, los tutores que se han jubilado ha sido difícil sustituirlos, por el nivel de experiencia y nivel profesional que han tenido como docentes. Existen muchas personas que quieren laborar como docentes, pero no cuentan con el nivel o características de quienes dejaron la vacante.

- Ha costado que los tutores se involucren en el tema de puesta en marcha de proyectos de investigación.
- Algunos de ellos están cómodos con el modelo tradicional de educación a distancia, por lo que no tienen interés de actualizar los conocimientos y salirse de este esquema con respecto a las exigencias actuales.
- Otro punto importante de apoyo que debería considerarse es el presupuesto de acreditación, quien lo ejecuta no sabe con qué dinero cuenta, este debería administrarse en las carreras o por parte de la Escuela para poder planificar el trabajo. Hay que pedir cada vez que uno ocupa, por lo que no se planifica ni se controla.

#### Cátedra de Contabilidad Superior

- La contratación por  $\frac{3}{4}$  de tiempo como Encargada de Cátedra y la labor que ejecuta es de tiempo completo y hasta más. Lo que no ha permitido desarrollar investigaciones que se tienen pendientes.
- Los tutores no han querido actualizarse, principalmente los que están propiedad. Ni los cursos de educación a distancia que imparte el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED).

Se evidencia que existe congruencia entre lo que opinan los tutores y las Encargadas de Cátedra de Recursos Humanos y Contabilidad Superior, en el uso de entornos virtuales, al verse como una debilidad. Esto puede deberse a que hay cierta resistencia sobre el sistema de educación a distancia tradicional y el uso de tecnologías en la enseñanza, ya que según indican deben de “acostumbrarse”; además, que deben de capacitarse para su uso.

A pesar de tener anuencia a que la plataforma de aprendizaje sea un instrumento prioritario de enseñanza, se tiene la desventaja sobre la capacitación de los tutores y las competencias de los estudiantes.

Con respecto a la capacitación, es evidente que por el cambio de coordinación y generacional que sufren dos Cátedras, hay una resistencia a actualizar conocimientos, esto tendría que ver también al necesitar capacitarse para el uso de las tecnologías.

Una de las debilidades que se mencionan adicionalmente tiene que ver con la carga académica, la cual se hace excesiva para los tutores, por el tiempo tan corto que se tiene con la macroprogramación institucional, y que es otro aspecto que limita que los tutores muestren interés constante para capacitarse.

La opinión que brindaron los tutores sobre si es importante considerar la relación de esta carga académica con respecto a la jornada para la cual se le contrata, contestaron lo siguiente, según la figura 32:

**Figura 32**  
**Criterio de los tutores sobre su carga académica**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

Como se puede distinguir la limitante del tiempo es una debilidad que debe ser considerada, sobre todo en Cátedras que asistente a carreras acreditadas por el

Sistema Nacional de acreditación (SINAES), lo que implica un sello de calidad en todo lo que tiene que ver con el quehacer docente.

Se solicitó un comentario adicional con respecto a su función como tutor dentro de la Cátedra, considerando que el mismo pudiera ser tomado en cuenta para mejorar la gestión, a lo que respondieron:

*Tutores de la Cátedra de Contabilidad Superior*

Nuestras materias se ven afectadas por la baja calidad con que pasan los estudiantes de Contabilidad básica. Llegan a Contabilidad 3 sin distinguir bien conceptos esenciales que se supone aprendidos en Contabilidad 1 y 2. Eso se convierte en un atraso y en un "coladero" porque yo no puedo pasar a un estudiante que no domina eso. Y a ellos se les dificulta mucho profundizar la carrera, que es lo que se hace en Contabilidad Superior.

Me parece importante que los profesores uniformicen los procesos de enseñanza y aprendizaje, no solo en el desarrollo de los cursos, sino en cuanto a los ejercicios que se consideren, pues queda a criterio de los profesores el desarrollo de la tutoría como tal.

*Tutores de la Cátedra de Capacitación y Desarrollo*

Revisar el curso, actividades y como se indicó anteriormente analizar la posibilidad de incluir un taller práctico, con participación de estudiantes las organizaciones y creación de instrumentos.

Las Cátedras consideran también aspectos que apoyarían el quehacer de las mismas y serían de gran importancia para su gestión si se tomaran en consideración, a saber:

*Cátedra de Contabilidad Superior*

- Para ser una carrera acredita, falta mucho. La cátedra de Contabilidad Superior ha tratado de ir acorde con lo que pide la acreditación, temas de actualidad y

todo lo demás, pero aun así falta apoyo. La gestión de los trámites es engorrosa, se ponen muchas trabas a los procesos.

- Falta mayor capacitación para los Encargados de Cátedra, más roce con los homólogos y otros contextos, se sienten como islas y deberían estar conectados con colegios, universidades estatales e instituciones relevantes del quehacer propio de la Cátedra.
- Gestión administrativa principalmente de contratación y necesidades propias de la Cátedra con las dependencias que piden una y otra cosa en lugar de ver la necesidad y buscar una alternativa. No hay una apertura de ayuda.

### *Cátedra de Recursos Humanos*

- Los temas administrativos como, por ejemplo:

El trámite de apelaciones, ya que su respuesta en tiempo esta normad y es un proceso largo y tedioso, de igual forma el trámite de viáticos, ya que ellos para poder liquidar su dinero, requieren hacer muchos pasos y depende de muchas dependencias para realizar el trámite:

Todos estos trámites tienen que verlos y revisarlos la Encargada de Cátedra.

La solución que se maneje vía web de forma más sistematizado, con el fin de que se den vistos buenos y en la Oficina de Tesorería sólo se presente el tutor.

- La comunicación en las vías adecuadas, ya que se escucha que se está dentro de una comisión u otra (de forma aislada), pero no hay representación de las Cátedras y no se informa o comparte la información.

En todo proceso se requiere de estar en un continuo análisis, esto con el fin de mejorar las actividades que se tienen a cargo, en este caso, los tutores y las Cátedras en estudio, han dado información muy valiosa para la toma de decisiones, en muchos casos, que no se encuentra en sus manos.

### **15.5 Sistematización de resultados: Encuesta a estudiantes**

A continuación, se describe la información brindada por los estudiantes, sobre dos aspectos de importancia para la presente evaluación:

La eficiencia con que los medios o instrumentos que se han implementado en las asignaturas: Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo, cumplen con el rendimiento académico esperado por el estudiantado.

El criterio del estudiantado sobre la pertinencia de los medios de enseñanza en el sistema de educación a distancia en cada una de las asignaturas en estudio.

Esta información es necesaria, ya que parte de la evaluación es hacer comparaciones entre lo que se espera del programa y lo que se está dando con su implementación, en este caso la información que brindaron las Cátedras y tutores tiene estrecha relación con lo que opinan los estudiantes sobre estos temas, lo cual se evidencia en las opiniones de las partes involucradas y sus contrastes o similitudes.

Como se mencionó anteriormente según Núremberg (2000) la evaluación, permite reflexionar sobre la acción del programa para emitir juicios valorativos fundamentos en los hallazgos, para plantear recomendaciones para la toma de decisiones, que permitan corregir la acción presente y futura del programa.

La sistematización de la información brinda acciones concretas por medio de lecciones aprendidas, que sirvan para reconocer el mérito del programa en su ejecución, así como, las fortalezas y debilidades de cada una de las Cátedras seleccionadas.

### **15.6 Datos generales**

A partir de la aplicación del cuestionario en línea a los estudiantes, se obtuvieron los resultados de los objetivos planteados en el diseño de evaluación, desde la perspectiva del Modelo CIPP (Contexto, Insumos, Procesos y Productos) los cuales, se presentan a continuación pasando por cada uno de ellos, según se planteó en el instrumento aplicado.

En primera instancia se presenta la cantidad de estudiantes en sus variables de sexo, edad y distribución por centro universitario (sedes de la UNED), con datos inherentes

a las personas y que brindan un panorama al tipo de población que tenemos para la presente evaluación.

Se detalla la información sobre la distribución de sexo del estudiantado a continuación en el gráfico 9:



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

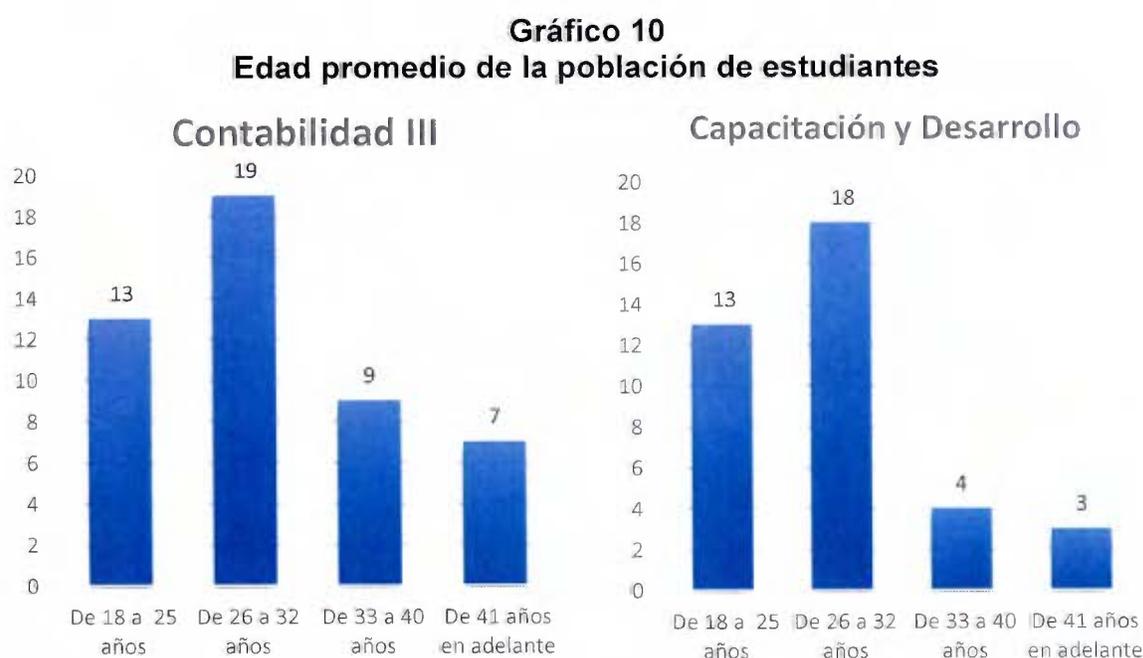
La información total de la población de estudiantes que brindaron respuesta a la asignatura Contabilidad III fue de 39 mujeres y de 8 hombres para un total de **47 estudiantes**. Este dato representaría la muestra total de los 160 estudiantes que la cursaron.

Para el caso de la asignatura Capacitación y Desarrollo la población fue de 34 mujeres y 4 hombres, para un total de **38 estudiantes** de muestra, de un total de 98 estudiantes matriculados.

Para ambos casos, predomina el sexo femenino en las asignaturas de estudio. En las estadísticas de estudiantes regulares matriculados en la UNED para el III Cuatrimestre de 2015, se registra una matrícula de 18876, de los cuales 12508 son mujeres y 6368 hombres (UNED-CIEI, 2015). Para todos los periodos académicos del año 2015 la tendencia fue igual en cuanto a género, por tanto, la UNED es una universidad mayormente de mujeres, situación que se evidencia en el programa de estudio (Cátedras).

De igual forma se refleja en las carreras a las cuales pertenecen las asignaturas, como referencia para el III Cuatrimestre del 2015, para la carrera de Administración de Empresas énfasis en Contaduría se encontraron matriculados 321 mujeres y 160 hombres y para la carrera de Administración Empresas énfasis Recursos Humanos 328 mujeres y 67 hombres (UNED-CIEI, 2015)

Otra variable de interés es la edad, la cual se observa en los rangos en los que se encuentran los estudiantes que cursan las asignaturas, según la población muestral a la que se le aplicó el instrumento, se detalla en el gráfico 10 según la información a continuación:



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Con respecto a la información que se presentó en el gráfico anterior, puede notarse que para ambas asignaturas la edad promedio es de 26 a 32 años con un mayor número de estudiantes, pero para el total de la población según los rangos se puede dividir en dos grandes poblaciones, las que en su mayoría van de 18 a 32 años y la minoría que va de 33 a 41 años en adelante. La población es relativamente joven en ambas asignaturas, según los datos analizados.

A continuación, se brinda la información de los estudiantes y su distribución por centro universitario, en la tabla 2 se aporta dicho aspecto para cada una de las asignaturas:

**Tabla 2**  
**Distribución de estudiantes por centro universitario**

	Contabilidad III		Capacitación y Desarrollo	
San José	8	17.8%	8	23.5%
Quepos	0	0%	0	0%
Cartago	2	4.4%	1	2.9%
Alajuela	3	6.7%	2	5.9%
San Carlos	5	11.1%	0	0%
Palmares	6	13.3%	2	5.9%
Nicoya	0	0%	0	0%
Cañas	0	0%	0	0%
Puntarenas	0	0%	0	0%
Ciudad Neilly	0	0%	0	0%
Osa	0	0%	0	0%
Limón	0	0%	2	5.9%
San Isidro	3	6.7%	4	11.8%
Siquirres	2	4.4%	1	2.9%
Guápiles	0	0%	1	2.9%
Orotina	0	0%	0	0%
Sarapiquí	0	0%	0	0%
Puriscal	0	0%	5	14.7%
San Vito	2	4.4%	0	0%
Jicaral	0	0%	0	0%
La Cruz	0	0%	0	0%
Upala	1	2.2%	0	0%
San Marcos	3	6.7%	0	0%
Liberia	1	2.2%	2	5.9%
Turrialba	2	4.4%	1	2.9%
Buenos Aires	1	2.2%	0	0%

<b>Santa Cruz</b>	0	0%	0	0%
<b>Heredia</b>	2	4.4%	2	5.9%
<b>Atenas</b>	0	0%	0	0%
<b>Tilarán</b>	2	4.4%	0	0%
<b>Monteverde</b>	0	0%	0	0%
<b>Puerto Jiménez</b>	0	0%	0	0%
<b>Desamparados</b>	2	4.4%	2	5.9%
<b>Pavón</b>	0	0%	0	0%
<b>Talamanca</b>	0	0%	0	0%
<b>Acosta</b>	0	0%	1	2.9%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado

En la tabla anterior, la mayor cantidad de estudiantes para la asignatura Contabilidad III se encuentran en Palmares y San José, seguido de San Carlos, San Marcos y San Isidro. En el caso de la asignatura Capacitación y Desarrollo los centros con mayor matrícula son de San José, Puriscal y San Isidro.

Se puede notar que no necesariamente el área metropolitana es en la que predomina la mayor parte de la población de estudiantes matriculados, se evidencia una distribución considerable de los estudiantes en los centros de las regiones. En ambos casos se destaca el Centro Universitario de San Isidro, Siquirres, Turrialba y Liberia como centros regionales donde existe matrícula en ambas asignaturas.

Se consideró además como aspecto de importancia, el grado de avance que ha tenido el estudiante en su carrera, esto para tener un punto de referencia a cuantas asignaturas se ha enfrentado el estudiante y su dominio con la mediación pedagógica de la Universidad, esto, como nivel de comparación o criterio que tiene el estudiante para dar respuesta al instrumento.

A continuación, en el gráfico 11 se puede notarse el grado de avance que tienen los estudiantes en su carrera:

**Gráfico 11**  
**Cantidad de asignaturas cursadas por los estudiantes**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

La mayor cantidad de estudiantes ha cursado más de 15 asignaturas de la carrera, por lo que tienen experiencia en el sistema de educación a distancia y el área de conocimiento de la carrera, Representando el 76,3 % para la asignatura Capacitación y Desarrollo y el 77, 1% para Contabilidad III.

### 15.7 Educación a distancia

A continuación, se detalla la información brindada por los estudiantes con respecto a la educación a distancia como sistema para la formación de adultos y los criterios para su escogencia, competencias necesarias, tiempo y factores claves para el éxito en tal sistema, además de las fortalezas y debilidad a las que se ha enfrentado para su rendimiento.

Según se mencionó en la teoría del programa, la metodología del aprendizaje del adulto tiene una estrecha relación con los aspectos que sustentan la enseñanza por medio del sistema de educación a distancia, ya que cuenta con características que gestan su propio aprendizaje como autogestión y autorregulación, con el condicionante (característica principal de la educación a distancia) que no guarda la presencialidad como un elemento prioritario de enseñanza.

En el momento que se crea la UNED, se pensó en la visión de ser líderes en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia, considerando llegar a todos los sectores sociales, en relación con este supuesto se detallan los hallazgos considerando el cumplimiento de este fin.

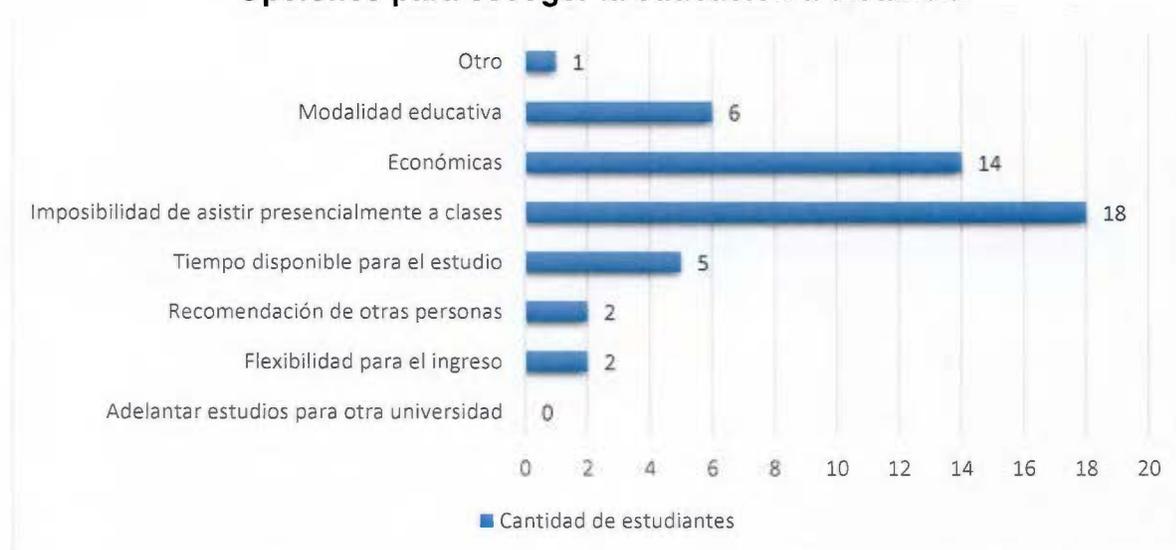
Además, cabe destacar que para el Modelo CIPP, para el criterio de Contexto se hace un análisis cuantitativo como cualitativo, que se amplía con la opinión del estudiante sobre el sistema de educación a distancia y el contexto que tiene que ver son sus habilidades y las expectativas que tiene del mismo, en contraste con lo que ofrece la universidad. Esto permite conocer el grado de pertinencia con que se aborda la mediación y el producto final que sería el rendimiento obtenido por el estudiante en cada una de las asignaturas.

Esta información es de interés ya que se contrasta la opinión del estudiante con el resto de actores.

- **Escogencia del sistema de educación a distancia**

Se hizo la consulta sobre las razones por las cuales los estudiantes escogen a la UNED y por ende el sistema de educación a distancia con respecto a la modalidad presencial, entre las opciones se evidencia las respuestas en el gráfico 12, a continuación.

**Gráfico 12**  
**Opciones para escoger la educación a distancia**





Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Cabe destacar que UNED es la única universidad pública que ofrece el sistema de educación a distancia, las otras 4 universidades estatales (UCR, UNA, TEC Y UTN) son presenciales. Con respecto a las universidades privadas, existen carreras cortas que pueden ser virtuales, pero ninguna otra universidad ofrece el sistema de educación a distancia con el modelo de enseñanza y aprendizaje de la UNED.

Según la graficación anterior, entre las principales razones por las cuales el estudiante cuenta con la educación a distancia como una opción de estudios universitarios, es por razones económicas y por la imposibilidad de asistir presencialmente a lecciones.

Anteriormente se indicó que la edad promedio de la población encuestada es de 18 a 32 años, esto puede evidenciar que es una población que podría suponerse se encuentra laborando (por lo menos la mayoría), siendo una de las características por las que se escoge a la UNED, considerando el tipo de metodología de enseñanza, principalmente las tutorías.

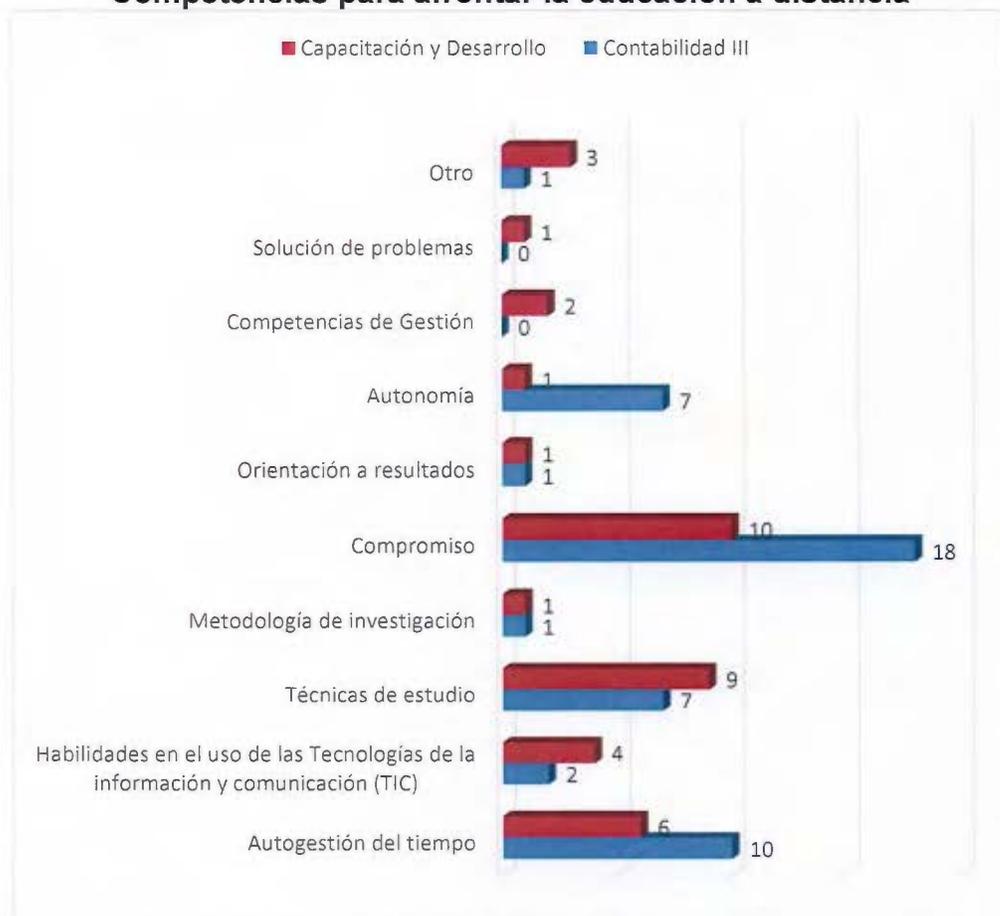
Además, se puede notar que en segundo plano está la modalidad educativa y el tiempo disponible para estudio, apoyando la afirmación anterior, sobre el sistema educativo utilizado por la UNED.

Es interesante que la UNED no se tome como una universidad para adelantar estudios, ya que ningún estudiante de las dos asignaturas la menciona como segunda institución de estudios universitarios. Además, debe considerar que la cantidad de asignaturas cursadas por los encuestados (según dato anterior), evidencia que ya están comprometidos con su carrera en la UNED.

### Competencias necesarias para el sistema de educación a distancia

Además de las razones por las cuales escogen el sistema de educación a distancia, el estudiante debería tener capacidades o competencias que le propicien el éxito en dicho sistema, para lo cual se consultó sobre cuáles son las competencias que debe tener un estudiante para enfrentarse a la enseñanza en el sistema educativo de la UNED, a lo que respondieron:

**Gráfico 13**  
**Competencias para afrontar la educación a distancia**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Es interesante conocer la opinión de la población encuestada, ya que indican que la principal competencia con la que debe contar un estudiante para afrontar el sistema de educación a distancia de la UNED, es el compromiso.

Además, se evidencia que es necesaria la autogestión del tiempo y las buenas prácticas en las técnicas de estudio, estos dos aspectos, claves para el buen rendimiento académico de los estudiantes.

Como bien lo indica el Modelo Pedagógico de la UNED (2004), el estudiante debe desarrollar habilidades y destrezas que propicien el proceso de enseñanza óptimo y hábitos necesarios para su buen rendimiento en el quehacer como estudiante.

Considerando la edad en que se desenvuelven la mayor cantidad de estudiantes de la población a quienes se les aplicó el instrumento, ésta no considera como prioritaria la competencia de habilidades en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), evidenciando así que el estudiante está en una edad en la que puede enfrentar dichos retos.

Es importante mencionar que en ambas asignaturas se requiere el uso de las plataformas de aprendizaje, no como asignaturas virtuales sino de apoyo, pero requiere cierta experticia para cumplir con las evaluaciones de cada asignatura.

En relación con lo anterior el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), ofrece una videoconferencia de inducción al iniciar cada cuatrimestre (también se transmite en línea), lo que orienta al estudiante sobre el uso de las plataformas, además ofrecen manuales y servicio de consulta telefónica, correo electrónico y redes sociales, lo que brinda múltiples posibilidades para solventar posibles dudas que se tengan con respecto a las mismas.

Con la información anterior se evidencian las fortalezas que debe tener un estudiante para garantizar la obtención de un buen rendimiento, en resumen:

- Compromiso
- Autonomía
- Técnicas de estudio
- Tiempo semanal para estudio

También se toca el tema del tiempo de estudio que debe dedicarse en el sistema de educación a distancia, con el fin de lograr un buen resultado, se menciona a continuación.

- **Tiempo de estudio en la educación a distancia.**

Otro aspecto de selección para el sistema de educación a distancia, está basado en la autorregulación que debe tener el estudiante de su tiempo, por lo que se consultó sobre el tiempo en horas, que de manera idónea debe dedicar un estudiante para cumplir con los objetivos de la asignatura, al respecto indicaron:

**Gráfico 14**  
**Tiempo a utilizar para el estudio en la UNED**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

En ambas asignaturas existe coincidencia en que se debe dedicar alrededor de 5 a 7 horas semanales para obtener un buen rendimiento en la asignatura. A pesar de que una asignatura es práctica (Contabilidad III) y la otra asignatura teórica (Capacitación y Desarrollo) se mantiene la coincidencia.

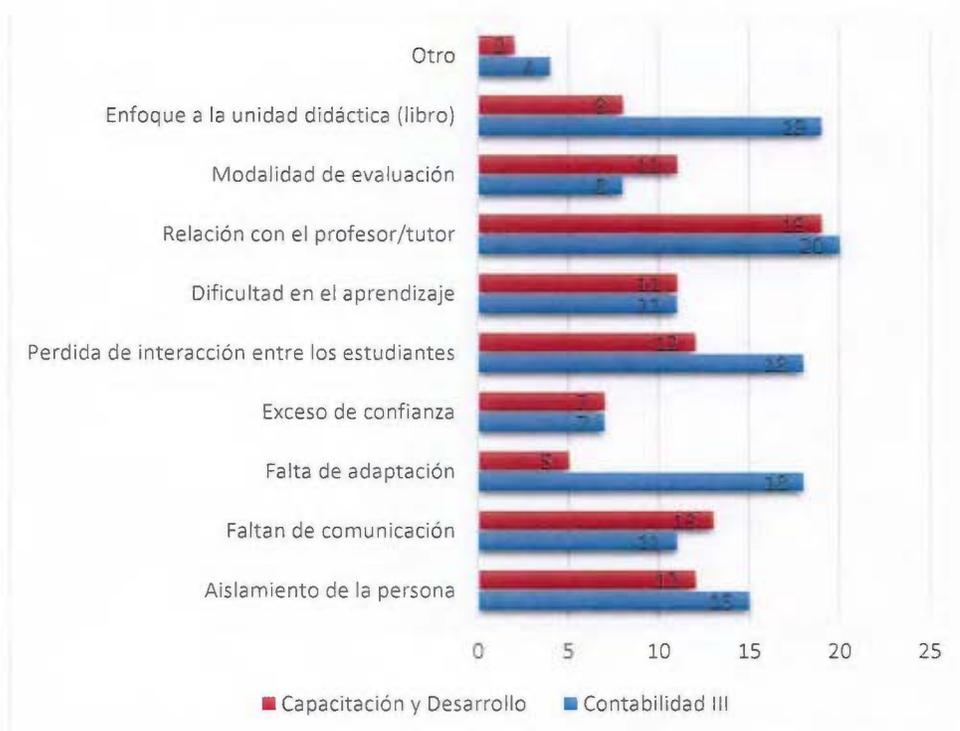
Además, se indica por mayoría que el tiempo a dedicar para cumplir con los objetivos de la asignatura debe ser semanal.

- **Debilidades del sistema de educación a distancia**

Se realiza la consulta sobre las debilidades del sistema de educación a distancia, con el fin de conocer cuáles son los aspectos que van en detrimento de la mediación

pedagógica utilizada, a esto los estudiantes opinaron al respecto según se detalla en el gráfico 15:

**Gráfico 15**  
**Debilidades del sistema de educación a distancia**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Según el gráfico 15, indica que existe para ambas asignaturas un factor en común con respecto a la principal debilidad del sistema de educación a distancia y este es la relación que existe entre el tutor y el estudiante.

Cabe destacar que se mencionaron anteriormente las características que debe tener el buen docente (tutor), entre ellas está la facilitada de comunicación utilizando los medios de interacción en los procesos de enseñanza y aprendizaje y el intercambio del nuevo conocimiento como las experiencias creativas, críticas e innovadoras del contexto educativo en que se debe desenvolver el tutor y estudiante. Este aspecto es digno de análisis.

Además, para ambas asignaturas otros tres factores que van detrimento del sistema de educación a distancia, según el estudiante, son la falta de comunicación, el aislamiento de la persona y la pérdida de interacción con otros pares.

Estos tres aspectos pueden estar ligados entre sí, el estudiante es capaz de hacer una comparación entre el sistema de educación a distancia y el de educación presencial, dado que la mayoría proviene de esta última en la educación primaria y secundaria.

Para la educación a distancia, el supuesto de la mediación pedagógica es que el estudiante sea protagónico de su propio aprendizaje, sin dejar de lado todos aquellos aspectos que interactúan en el proceso de enseñanza y aprendizaje como lo son otros estudiantes, la organización, el centro universitario y los medios tecnológicos por los cuales se le enseña.

Es importante hacer un análisis en la unidad didáctica de la asignatura Contabilidad III, ya que el libro fue cambiado a formato digital, esto generó que el estudiante lo manifieste como una debilidad, al no tener la forma de desarrollar los ejercicios en el mismo libro y se tiene que tener algún dispositivo electrónico para poder tener a mano las prácticas, trasladando el ejercicio a un papel adicional. Al ser una asignatura práctica, sugieren el libro impreso.

### **Aspectos que determinan el éxito del sistema de educación a distancia**

También, se le preguntó a los encuestados sobre la principal razón que determina en el sistema de educación a distancia la mayor dificultad para el éxito en el rendimiento de las asignaturas, a tal consulta, se presentan las respuestas en el gráfico 16.

**Gráfico 16**  
**Aspectos para el logro del rendimiento académico en la educación a distancia**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes.

Como se puede notar los criterios de la disciplina y el compromiso del estudiante son el principal tópico que se menciona como la mayor dificultad que enfrenta el estudiantado para el logro del buen rendimiento académico, lo cual deja ver la coincidencia sobre las fortalezas que debe tener el estudiante para ingresar al sistema de educación a distancia.

En ambas asignaturas los estudiantes mencionan también como aspectos claves para el éxito en el rendimiento el profesor/tutor, el rol activo del estudiante, la motivación y las evaluaciones.

Existe coincidencia con las debilidades del sistema de educación a distancia, en el cual los estudiantes indicaron la relación con el tutor, aquí se menciona nuevamente, pero como uno de los factores que no favorece la enseñanza.

Se menciona nuevamente las características de un tutor:

Uno de los pilares del acto pedagógico es el docente, quien es el mediador, es la persona que al relacionarse con otro o con otras: favorece su aprendizaje, estimula el desarrollo de sus potencialidades y –lo que es más importante– corrige funciones cognitivas deficientes. (Gravié, 2007, p.6)

El docente se convierte en el factor prioritario para el buen rendimiento académico, pues es quien propicia la relación que existe con otros pares en el proceso de enseñanza en el intercambio de experiencias y participación crítica del estudiantado, lo cual, es otro aspecto que se menciona debe favorecerse en el plano académico por parte de las Cátedras.

En el sistema de educación a distancia el estudiante es el protagonista de su proceso (esto lo respalda el Modelo Pedagógico de la UNED), pero además la UNED ofrece desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles, citas de orientación programadas desde la matrícula, talleres de técnicas de estudio, participación en grupos culturales, deportivos y de voluntariado, entre otros servicios, que le permiten al estudiante tener contacto directo con la universidad.

Con respecto a la motivación y las evaluaciones son dos consideraciones de relevancia, pero no son parte del objeto de estudio de la presente evaluación, aspectos que deben ser analizados por parte de las Cátedras para brindar apoyo al estudiante.

Analizados los puntos a favor y las debilidades con las que afronta el estudiante en la educación a distancia en la UNED, se le consulta a la población de estudio sobre aquellos aspectos que además del conocimiento del área de formación, les ha dejado la experiencia de estudiar en la UNED, de lo cual mencionaron las tres principales competencias adquiridas:

1. Disciplina
2. Aprendizaje independiente

### 3. Organización

También, el 60,5% (23) de los estudiantes que cursaron la asignatura Capacitación y Desarrollo opinan de muy buena la experiencia en la UNED y un 58,3%(28) de los estudiantes de la asignatura de Contabilidad III, de igual forma.

Hubo entre las dos poblaciones 22 estudiantes que calificaron la experiencia de la UNED como excelente y un estudiante que la calificó como deficiente, al respecto se detallan en la figura 33 algunos comentarios que realizaron los estudiantes al respecto:

**Figura 33**  
**Opinión de los estudiantes sobre su experiencia en la UNED**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Los estudiantes tienen diferentes formas de ver su quehacer académico de ellos mismos como estudiantes; pero en su mayoría tienen un buen criterio sobre la educación en la UNED y la catalogan de muy buena a excelente.

Además, indican que las mayores fortalezas que tiene el estudiante en la UNED son el compromiso, la responsabilidad y ser esforzado.

Mencionan que uno de los valores agregados de la educación en la UNED, es la unidad didáctica que se entrega con la matrícula.

Los aspectos que más señalan debe atenderse es el tiempo, los exámenes y la dedicación del tutor en las tutorías.

En cuanto al tiempo mencionan que se ve muy rápido los contenidos de las asignaturas y que en algunos casos no se cubre a profundidad su análisis, aduciendo que no todos los estudiantes aprenden de la misma forma.

Para las pruebas escritas o exámenes, se muestra que en muchos casos se califican las respuestas memorísticas y no el criterio o experiencia del estudiante, por lo que se apega al libro y no a propiciar el pensamiento crítico y analítico del estudiantado.

Señalan también, aspectos positivos de los tutores, pero se indica principalmente un mayor compromiso en la preparación de las tutorías, el tiempo que se dedica a cada contenido y en algunos casos se hacen muy cortas. Aducen que deberían brindarse más tutorías.

Se menciona como medio complementario la plataforma, la cual indican requiere más atención por parte del tutor, ya que es un buen mecanismo para comunicarse y evacuar dudas.

## **16 Mediación pedagógica (adaptación de los contenidos y actividades)**

El siguiente apartado describe la información sobre la eficiencia de los medio de enseñanza utilizados en las asignaturas en estudio, basado en el criterio de la población encuestada.

Para la presente evaluación es importante reconocer cuales, de estos medios o metodologías de enseñanza, se están volviendo obsoletas y cuales brindan un valor agregado al programa con el fin de generar un buen desempeño.

Además, los recursos “secundarios” como infraestructura, logística, recursos humanos y la combinación de ellos, propician el logro de los objetivos propuestos en cada una de ellas, como medios de apoyo en la calidad de la gestión.

En primera instancia se consultó sobre la unidad didáctica (libro) y basado en la experiencia de cada estudiante sobre el nivel de autosuficiencia de éste para el aprendizaje de los contenidos. En el gráfico 17, se puede observar la satisfacción con que es aceptada la unidad didáctica.

**Gráfico 17**  
**Valoración de la unidad didáctica como medio de enseñanza**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Como puede apreciarse 57 estudiantes de la población de 85 estudiantes en ambas asignaturas, indica que la unidad didáctica es autosuficiente para la enseñanza de los contenidos por abarcar en la asignatura. A tal resultado se obtienen los siguientes comentarios aportados por la población consultada:

### ***Capacitación y Desarrollo***

“Los libros de la UNED son muy buenos, dejan mucho aprendizaje, pero en algunos cursos nos los quitan y nos lo dan virtual ocasionando problemas en algunos casos”.

“El libro está bien planteando con los objetivos del curso. La materia se entendía a la perfección”.

“Muy buen libro. En el momento no le presté tanta atención, pero, llevando otros cursos, me dado cuenta de que es una buena referencia”.

“Como estudiantes de la UNED aprendemos a entender el material didáctico, sin embargo, la presencia de guías de estudio y autoevaluaciones, así como la plataforma hace que este aprendizaje sea más oportuno con relación a las evaluaciones”.

“Basarse en la unidad didáctica fue suficiente para el aprendizaje de la materia ya que contiene mucha relación con la fuerza laboral realista del país y permite comparar el contenido con la realidad del país para ejemplificar, lo que es muy útil”.

### ***Contabilidad III***

“El libro es muy bueno lo que pasa es que la calificación de los exámenes es muy dura y sin tutorías es un poco más difícil aprobar el curso”.

“Traía ejercicios bastante claros y adaptados a la realidad, ya que a veces los libros que se utilizan no son adecuados para comprender tratándose de estudio a distancia donde prácticamente se estudia solo”.

“El cual contenía muchos ejemplos y ejercicios para la aplicación de la materia de las diferentes etapas del libro adaptados muchos a la realidad”.

“Buenos conceptos, buenos ejercicios”.

De esta población, 11 estudiantes indicaron que el material brindado es insuficiente, algunos comentarios que sostienen esta posición se mencionan a continuación:

### ***Capacitación y Desarrollo***

“Debido a que el estudiante debe ingeniárselas para entender la materia sin la asistencia a clases y además a veces con libros que no son hechos con base en nuestro país”.

Para el caso de la UNED, hay muchos estudiantes que no asisten a las tutorías creyendo que la asignatura al ser teórica no requiere este apoyo, pero las explicaciones que se hacen en las tutorías y el intercambio de opiniones e ideas de los mismos estudiantes, permite ampliar la teoría y tener fundamento vivencial de la misma.

Los estudiantes de la asignatura Contabilidad III, opinaron al respecto:

“No estaba editado muchos errores confundían”.

“Esta materia fue evaluada con un libro digital, el cual era muy complicado estudiar ya que al momento de realizar las prácticas era muy incómodo estar devolviéndome por todo el texto. El uso de computadoras es muy poco adecuado para leer los capítulos”.

“Como dije anteriormente las unidades didácticas en general están bien, pero algunas traen errores que confunden su aplicación. Este libro que nos dieron para esta materia tiene varios errores y además no lo entregaron impreso lo cual dificulta su consulta y uso”.

“La unidad era digital, en un final creo que todos los del grupo tuvimos que imprimir el libro cuando en la matrícula se pagó por un material, ya que en el medio digital no se podían hacer anotaciones, subrayar, realizar los ejercicios, etc.”.

“Necesito un libro en físico donde se pueda rayar, poner apuntes, los libros virtuales deben ser exclusivos para materias NO prácticas. Se paga tanto por una materia no es justo que se deba invertir 20 mil colones en copias”.

“Si fue suficiente, pero por el hecho de que era en formato digital se me dificultó mucho a la hora de estudiar”.

“Es un libro con bastantes errores que a la hora de estudiar lo enredan en lugar de ayudar”.

“Algunos ejercicios estaban mal resueltos”.

“Se complicó porque el libro fue virtual, y la materia es práctica lo cual se necesita ver, rayar, analizar los ejercicios del libro”.

“Por modalidad virtual...dificil acceso e interacción a la hora de resolver los ejercicios de práctica”.

“Para mí persona el cambio de libro físico a digital, fue drástico y esto repercutió en mis calificaciones, de hecho, mi rendimiento bajo considerablemente en comparación con las demás materias que llevaba, de 95 en contabilidad aplicada, 10 en métodos de investigación científica bajé a 7 en contabilidad aplicada, ya que en las materias practicas se hace indispensable el libro físico. El libro es bastante completo, pero no tiene claridad al ejemplificar, faltan datos para lograr comprender a cabalidad”.

“Ya que este era en versión digital, lo cual fue una barrera para lograr comprender y aprender de forma correcta y amplia los objetivos del curso. Materias con el nivel de práctica de la contabilidad deben apoyarse en libros físicos y brindar mayor apoyo de tutorías”.

“El nuevo libro de Retana, ese es muy claro y bueno, con algunos errores porque acaba de salir, pero es muy comprensible. porque el anterior que era grande, no era bueno, o al menos hablaba en un idioma económico de otro país, no al sistema contable aplicado a Costa Rica”.

“No viene desglosados algunos totales y hay que averiguarlos o adivinarlos además por ser a distancia se estudia en casa y con resultados malos no se puede estudiar”.

“El libro era virtual, la materia es muy práctica. Cuando necesitaba la información debía imprimirla, o andar alguna tableta o computadora. No ayuda a la persona con dificultades económicas”.

“Es sumamente difícil para mí trabajar con el libro digital, no hay posibilidades de apuntes (lo cual es muy importante para mí). Además, yo tengo algunos problemas de visión, lo cual me afectó demasiado ya que paso más de 8 horas frente a la computadora por mi trabajo y tener que llegar en la noche a leer 2 o 3 horas es muy difícil”.

“Es una unidad que tiene errores lo que dificulta la comprensión de la misma, otro aspecto es que es digital y lo hace más cansado el proceso de aprendizaje”.

“Hubo temas cuya explicación era confusa, no se entendía claramente; principalmente la materia para el segundo ordinario”.

“Suficiente pero no me pareció que fuera virtual ese tipo de libro debe ser dado en físico debido a que no todas las personas tienen computadora a mano o dinero para imprimirlo”.

El principal problema que enfrentaron los estudiantes con respecto a la asignatura Contabilidad III y el cual coincide en la mayoría de comentarios fue que sea un libro digital y la materia práctica. Aducen la necesidad de escribir y señalar, lo que hizo incurrir en un gasto a quienes sacaron la impresión del mismo.

La población que hace mención desfavorable sobre el libro digital es menos que la que opinó favorablemente, pero este tipo de situaciones tienen incidencia directa sobre el rendimiento de la asignatura, es un ejemplo para otros cursos prácticos que puedan ver afectada su aprobación por esta situación.

La posición del estudiante afirma que la unidad didáctica debe ser apoyada por la tutoría y en consecuencia la capacidad del profesor/tutor para impartir la tutoría de la manera oportuna, situación que se mencionó anteriormente.

También, se consultó sobre los ejercicios con que cuenta la unidad didáctica, si fueron de utilidad para la enseñanza de los contenidos, al respecto indicaron:

**Tabla 3**  
**Uso de los ejercicios de la unidad didáctica**

	Capacitación y Desarrollo		Contabilidad III	
<b>Sí</b>	<b>19</b>	50%	<b>38</b>	79.2%
<b>No los utilizó</b>	<b>15</b>	39.5%	<b>2</b>	4.2%
<b>No</b>	<b>4</b>	10.5%	<b>8</b>	16.7%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Existe una clara diferencia entre ambas asignaturas, ya que, al ser una asignatura práctica y otra teórica, hay una demanda de realizar los ejercicios en Contabilidad III, es por esta razón que se utiliza en mayor medida la unidad didáctica.

Dentro de las 8 personas de la asignatura de Contabilidad III que contestaron que los ejercicios con que cuenta el libro “no fueron de utilidad”, se ilustra con el siguiente comentario:

“La teoría está muy bien planteada, pero no los ejemplos ni ejercicios. Se citaba un enunciado y de inmediato una solución. Pero nunca se planteaba cuál era el problema a resolver”.

En este comentario, se hace referencia sobre la necesidad del planteamiento de los pasos a seguir del desarrollo de los ejemplos, importante para la comprensión absoluta de los contenidos del libro.

En algunos comentarios anteriores de la asignatura Capacitación y Desarrollo, el estudiante solicita que se implementen más prácticas dentro de los contenidos de la misma, pero el 39.5% no utiliza los ejercicios del libro. Al respecto se reafirma el resultado brindado con los comentarios siguientes:

“Algunos materiales didácticos no son muy buenos. No es bueno que los estudiantes se enfoquen solamente en un libro. Se requiere de más práctica”.

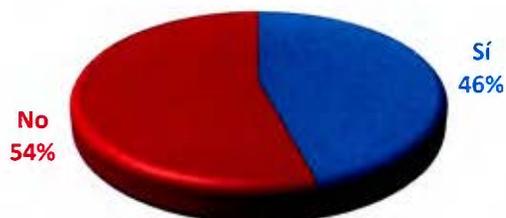
“Debido a que el contenido del libro fue bueno pero algunos casos de los trabajos eran escasos y debía complementarse con otros libros y aplicar el conocimiento aprendido hasta ahora y además de las dudas por plataforma e indagación en la internet”.

Hay que profundizar más en el tema anterior, ya que el estudiante no indica cual es el tipo de práctica que requiere.

En cuanto a las tutorías, se consultó sobre la asistencia a las mismas, a lo que los estudiantes de la asignatura Contabilidad III indicaron lo referente en el gráfico 18:

**Gráfico 18**  
**Asistencia a tutorías de la asignatura Contabilidad III**

**CONTABILIDAD III**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

En el caso de Contabilidad III menos del 50% de los estudiantes asistió a tutorías, a pesar de ser una asignatura práctica. De esta cantidad de asistencia del 46% (22 estudiantes), 13 de ellos asistieron a las 4 tutorías cuatrimestrales, 5 estudiantes a 3 tutorías, 2 estudiantes a 2 tutorías y 1 estudiante a una tutoría.

De los 13 estudiantes que asisten a tutorías, mencionan que no son suficientes las 4 tutorías al cuatrimestre e indican que deberían programarse más, 9 estudiantes mencionan que si son suficientes. Estas respuestas están basadas en la enseñanza de los contenidos en las tutorías, que abarca la totalidad de la materia para la aplicación de las evaluaciones.

Al respecto mencionan los estudiantes:

“Siento que las materias que son prácticas y cuenta con tantos ejercicios no es lo suficiente una tutoría cada quince días hay ejercicios que llevan mucho tiempo y él tutor no logra abarcar todas las dudas y se vuelve muy pesada la clase de 3 horas, para mí aunque la modalidad es a distancia hay materias como contabilidad que requieren tutorías una vez a la semana, dos horas se abarcaría más y sería menos pesadas para estudiantes y tutores”.

“Asistí a las 4 tutorías sin embargo la tutora falta a 2 de estas, es una falta de respeto. Es importante ampliar las tutorías ya que se requiere de mucha práctica”.

“Son demasiados complejos los estados de flujo como para entenderlo en 3 horas”.

“Para poder abarcar mucho mejor la materia son muy pocas tutorías deberían de ser de 6 tutorías o las mismas cuatro pero con más horas para poder sacarle más provecho a la materia”.

“Son muchos ejercicios y conceptos abstractos, que se necesita de más tiempo para entenderlos en su totalidad”.

“Sí, depende del estudiante y el tiempo que haya dedicado a estudiar previamente”.

“Son materias que requieren de mucha práctica para comprender todos los contenidos”.

“No siempre en materias donde se realizan cálculos uno es capaz de razonar de la forma en que se necesita”.

Para esta asignatura previamente se tuvieron que llevar dos cursos adicionales (Contabilidad I y II), por lo que los contenidos que se desarrollan son de nivel avanzado. El estudiante que no trae buenas bases sobre los contenidos previos, va a tener mayor dificultad al tiempo de realizar las prácticas y va a requerir mayor explicación sobre los mismos en las tutorías.

En cuanto a los estudiantes que no asisten a tutorías 54,2% (26 estudiantes) de un total de 48 estudiantes encuestados, ellos mencionaron cuales fueron los motivos por los cuales no asistieron, en el gráfico 19 se menciona:

**Gráfico 19**  
**Motivos por los que no se asiste a tutorías de la asignatura Contabilidad III**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

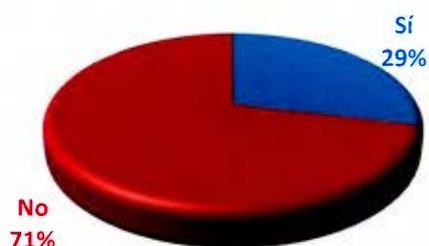
La justificación por la cual los estudiantes no asistieron a las tutorías es por la falta de programación de la misma en el centro universitario al cual pertenecen, este es un tema institucional, ya que se sale de las manos de la Cátedra debido a que existe la política de un número mínimo de estudiantes matriculados para poder programar tutoría en cada centro universitario.

En segundo lugar, se indica que es por razones de horario de las tutorías. Este es un tema de espacio en los centros universitarios, ya que deben programar las tutorías en horarios a conveniencia para el uso del espacio físico, siendo este también un tema que la universidad debe resolver.

Estos dos aspectos son importantes como indicadores de la eficiencia en el costo del servicio y el proporcionado a la población estudiantil y que tiene injerencia directa sobre el rendimiento de la asignatura.

A continuación, se presenta la información sobre la asistencia a tutorías de la asignatura Capacitación y Desarrollo, según el gráfico 20:

**Gráfico 20**  
**Asistencia a tutorías asignatura Capacitación y Desarrollo**  
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Para la asignatura Capacitación y Desarrollo es más evidente que los estudiantes no asisten a tutorías, de ellos sólo el 29% (11 estudiantes) asistieron.

De quienes se presentaron a las tutorías 5 estudiantes fueron a la totalidad de las tutorías (4) del cuatrimestre, 2 estudiantes van a tres tutorías y 4 estudiantes asistente a 2 tutorías.

De los estudiantes que asistieron a las tutorías, 7 de ellos indicaron que debe programarse más tutorías al cuatrimestre. Si vemos el total de la población de estudio 38 estudiantes, sólo 13 de ellos se presentaron a las tutorías y de estos 7 estudiantes son los que indican que debe ser más exhaustiva la enseñanza de los contenidos.

Valoraron de forma positiva, tanto el horario como el conocimiento del tutor de las tutorías que asistieron. Lo que apelan los estudiantes es la relación de tiempo de la tutoría con respecto a los contenidos que deben de desarrollarse, se detalla:

“En ocasiones hay temas muy extensos, que requieren de más tiempo”.

“Generalmente la materia es extensa y no se logra abarcar de manera eficiente en dos horas de tutoría”.

Dentro del diseño de la asignatura se pondera la cantidad de tiempo y horas dedicadas a un tema específico, por lo que sería importante considerar cuales son los contenidos más extensos y programar más actividades que fortalezcan estos, para que la tutoría pueda desarrollarse mejor.

También brindaron otros comentarios generales, pero de importancia respecto a este tema, se comparten los comentarios de los estudiantes:

“Es teórica y considero suficiente para aclarar dudas y recibir apoyo del tutor”.

“Porque muchas veces son 3 temas por tutoría por lo que se debe abarcar todo en 3 horas de una manera muy rápida”.

“Para ningún curso son suficientes 4 tutorías al cuatrimestre”.

“Es mucho contenido que no se puede abarcar en tan solo 2 tutorías antes de cada examen”.

“No se necesita más tutorías, es mucha materia para cuatro tutorías”.

“No se necesita más tiempo para ampliarla”.

Vuelve a considerarse el tema tiempo y el desarrollo de los contenidos en las tutorías, es cuál es poco tiempo para tantos temas.

Para el 71% (27 estudiantes) que no asistieron a tutorías, indican el motivo por el cual no asisten a las mismas, según se detalla en el gráfico 21:

**Gráfico 21**  
**Motivos por los que no se asistió a las tutorías de la asignatura Capacitación y Desarrollo**



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

De igual forma que la asignatura Contabilidad III, para la asignatura Capacitación y Desarrollo se presentan las mismas causas por las cuales los estudiantes no asistieron a las tutorías, porque no se ofrece en el centro universitario al cual pertenece el estudiante y el horario en que se ofrecen las mismas, el cual, no se ajusta a las posibilidades de la población meta.

## 17 Actividades complementarias

Continuando con los medios y estrategias de aprendizaje que incorporan e integran las Cátedras, en cuanto a las experiencias y participación activa del estudiantado, se analizaron los medios de enseñanza complementarios que se utilizan en ambas asignaturas.

En el Capítulo 4, en la Metodología de evaluación se detalla la descripción de cada uno de los medios de enseñanza complementaria que se utilizan, para Contabilidad III en la plataforma de aprendizaje en línea (tarea) y una actividad virtual; para el caso de

Capacitación y Desarrollo dos tareas y en la plataforma de aprendizaje un foro académico.

Al respecto se les consultó sobre los trabajos adicionales (tareas y foro) que se realiza en la asignatura Capacitación y Desarrollo, considerando que aporta el conocimiento de los contenidos que pretende abarcar, al respecto 36 estudiantes indicaron que sí se cumple y sólo 2 de ellos indicaron que no.

Con respecto a la asignatura Contabilidad III, 36 estudiantes indicaron que las actividades complementarias aportan al conocimiento de los contenidos que pretende abarcar la asignatura y 12 de ellos consideran que no son relevantes.

Como puede notarse en la asignatura Contabilidad III hay más cantidad de estudiantes disconformes con el desarrollo de las actividades complementarias, para ello a continuación se mencionan en la tabla 4 los comentarios de los estudiantes:

**Tabla no. 4**  
**Opinión sobre los medios y estrategias complementarias**

<b>Capacitación y Desarrollo</b>		<b>Contabilidad III</b>	
<i>Aspectos positivos</i>	<i>Aspectos negativos</i>	<i>Aspectos positivos</i>	<i>Aspectos negativos</i>
“Se pueden utilizar más herramientas tecnológicas que permitan el aprendizaje en los estudiantes”.	“Sí claro aunque uno manda dudas y contestan cuando ha pasado la actividad y ese es el único medio de ayuda que se tiene, ya que la mayoría de materias de bachillerato son en San José y en horarios no aptos para los que somos de zonas alejadas y no nos toman en cuenta”.	“Basado en relación a la realidad de nuestro país. Se aprende conocimiento básico para la implementación al sistema laboral”.	“Creo que la tarea no estaba muy enfocada en la materia de estudio. Hasta cierto punto se aleja de cómo se realiza el proceso contable. Buscaba más bien hacer una investigación y no el uso de técnicas contables”.
“Claro fueron trabajos que pusieron en práctica el conocimiento y habilidades como futuro profesional además poner en desarrollo conocimientos adquiridos de otros cursos que se aplican a este”.	“Aunque los estudiantes estamos en proceso de aprendizaje, es de mucha ayuda que en el foro participe también un profesor”.	“Ya que nos sirve para poder aplicar más los conocimientos aprendidos y poder evaluar cómo estamos captando la materia y cuando son aplicados a la realidad actual a la que tenemos que enfrentarnos será mucho mejor”.	“Aprendimos más pero debería ser más práctica y menos teórica”.

"Se amplían los temas y se entiende en términos propios".	"Eran casos muy sencillos y que se hacían de manera rápida pero no considero que en la práctica laboral hubieran sido así por lo que queda insatisfecha".	"La contabilidad no son solo cálculos hay leyes o tendencias que es muy importante conocerlas porque las empresas van modernizándose".	
"Si además de que fomenta la investigación".		"Sí, ya que se analizan temas que se desarrollan actualmente".	"Fue prácticamente un resumen, y no hubo nada práctico".
"Aplicaba los contenidos del libro además de abordar y aplicar nuestro conocimiento del tema claro esta".		"Se apegaba a los contenidos e instaba a la investigación de más temas relacionados a esta".	"No tiene relación con la materia. Un ensayo o investigación no lleva a adaptar el estudio de la contabilidad".
"Aportan tiempo de práctica adicional al estudio lo que amplía el conocimiento".		"Nos obliga a aplicar a la realidad el aprendizaje".	"Considero que la tarea pidió mucha teoría y no lo que realmente es importante dominar ya en la práctica de la profesión"
"En cuanto a las tareas estaban interesantes, de acuerdo a la materia vista".		"Se hicieron prácticas de mucha ayuda para obtener los conocimientos necesarios".	"La # 1 (impuesto a las ganancias) sí. Pero la # 2 (facturación electrónica) no ya que esta se enfocaba en contenidos que no se explicaban en la unidad didáctica".
"Cada una de esas actividades eran complementos a lo que el libro enseñaba".		"Si, son parte del aprendizaje de las ciencias contables".	"Al igual que los medios de evaluación la tarea me pareció mediocre".
"Ayudan a interactuar y a poder externar nuestro aprendizaje".		"Aporta análisis y realidad práctica".	"La tarea no se relacionaba mucho con la materia".
"Las tareas y foros logran una mejor comprensión de la materia, donde se desarrollan temas específicos que a la hora de desarrollarlos permiten exponer ideas y consultar".		"Permitió en conocimientos de temas que todo contador debe de conocer para su práctica diaria".	"La tarea no tenía mucha relación con los temas de la unidad didáctica".
"Los foros, los videos y la posibilidad de enviar las tareas en línea definitivamente es una herramienta importantísima para quienes estudiamos		"Las dos tareas son temas de investigación relacionadas con la materia y como estudiantes es bueno tener conocimiento	

<p>en la UNED, ya que la mayoría trabajamos y permite ahorrarse el tiempo de traslado y dinero en impresiones. La herramienta permite accezar a información de primera mano e interactuar casi en tiempo real con el tutor y los compañeros, sin importar dónde se ubiquen”.</p>		<p>de temas actuales, que se relaciona con lo que estas estudiando, aunque creo que una debería ser practica y de manera virtual para que el tutor evalúe si el estudiante está entendiendo la materia y si no hablar con tutores reforzar la materia para preparar al estudiante a la hora de realizar el examen a veces vamos con muchas dudas que no son abarcadas por el tutor”.</p>	
<p>“Las tareas y foros aparte que ayuda a que entendamos más la materia también son necesarios para complementar la evaluación del curso y de cierta forma nos hace más accesible ganar el curso”.</p>		<p>“El tema tratado fue de gran interés para la realidad nacional y muy acorde a la carrera”.</p>	
<p>“La realización de tareas permite que podamos ampliar aún más los conceptos de la unidad didáctica en la práctica”.</p>			

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo tienen muy buena opinión sobre las estrategias de enseñanza, para ellos, les permite ampliar los conocimientos. Demandan mayor atención de consultas en la plataforma de aprendizaje y trabajos que estén orientados a temas a los cuales se vayan a enfrentar en el campo laboral.

En cuanto a los estudiantes de la asignatura Contabilidad III, indican en primera instancia que en las actividades complementarias se aplican conocimiento teórico sobre los temas actuales y es de importancia, debido a que son de utilidad para el plano laboral. Los aspectos que consideran deben de tomarse en cuenta en las estrategias de enseñanza complementarias, son muy teóricas y siendo una asignatura práctica esperan que sea más de ejercicio práctico, además se sale del contexto de

los contenidos estudiados en la orientación y unidad didáctica, por lo que no guarda relación.

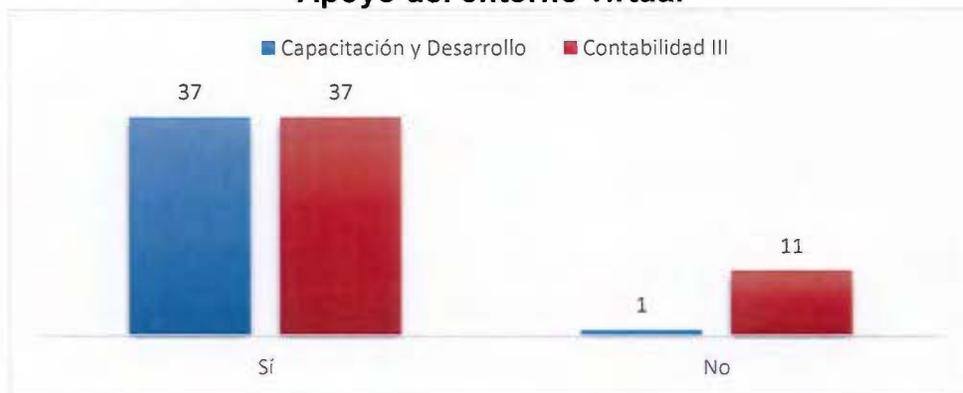
En el caso de Contabilidad III, es cierto que al estudiante debe fortalecerse varias competencias para el dominio de los diferentes temas, pero debe considerarse el tipo de planteamiento que se realiza a la estrategia de enseñanza, con el fin de que sea aceptada por el estudiantado con respecto al fin que persigue.

Ahora se presenta el análisis realizado sobre el criterio del estudiante con respecto a la plataforma de aprendizaje, ya que ambas asignaturas cuentan con el acceso a esta.

Anteriormente se mencionó que el uso de las tecnologías de información y comunicación no es una debilidad en el estudiante, por cuanto no es un indicador con el que el estudiante tenga dificultad para afrontar la educación a distancia, además del rango de edad en que se encuentra la población, específicamente para estas asignaturas. Un punto a favor es que actualmente el uso de las TIC es una fortaleza al desenvolverse en la sociedad actual, y que, demanda este tipo de competencias en los individuos.

Se consultó en primera instancia si el entorno virtual de la asignatura se muestra organizado y con documentación de apoyo para el estudiante, según lo dispuesto en la orientación de la asignatura, a lo que respondieron de acuerdo al gráfico 22:

**Gráfico 22**  
**Apoyo del entorno virtual**



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Según el gráfico 22, puede notarse la conformidad en la mayoría de los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo sobre la congruencia del entorno con lo que se les especificaba en la orientación, mientras que Contabilidad III a pesar de que la mayoría apoya esta afirmación, 11 estudiantes indican que no cumple con lo dispuesto.

Además, se indicó por parte de los estudiantes la respuesta a la interrogante ¿Brindó apoyo la actividad virtual sobre los conocimientos que se persiguen en los contenidos propuestos? A lo anterior el 80,9% de los estudiantes de Contabilidad III, indicaron que sí y un 92,1% de los estudiantes a la asignatura Capacitación y Desarrollo dando respuesta positiva a la consulta.

De lo anterior se destacó que el uso de la plataforma de aprendizaje como medio de enseñanza es muy favorable.

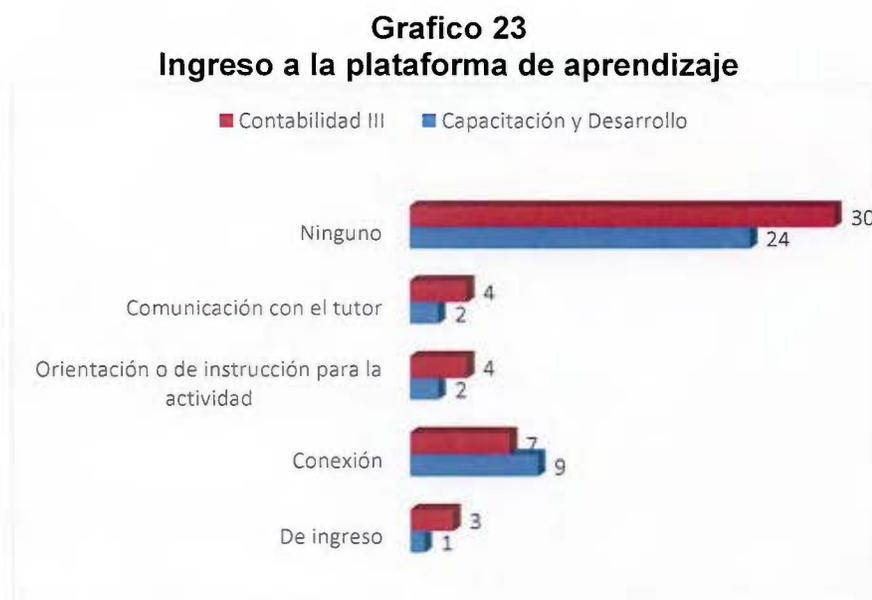
También se consultó sobre la dinámica dentro de la plataforma, si utilizaron el espacio de comunicación o consulta (como el correo interno o foro de consultas), a lo que afirmaron haber utilizado este mecanismo el 84,2% de los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo y 73,2% de los estudiantes de Contabilidad III. Esta población tuvo una respuesta positiva por parte del tutor a cargo de la plataforma virtual en brindar respuesta en el momento oportuno a sus las consultas, el 84,2% de los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo y el 59,6% en los casos de los estudiantes de Contabilidad III.

Puede notarse en la asignatura Contabilidad III que hay un 40,4% de los estudiantes que utilizaron el correo o foro de consultas en la plataforma, que no recibieron respuesta en el momento oportuno, este porcentaje es alto y tiene mucho que ver con el buen desempeño del tutor como guía en el proceso de enseñanza. Anteriormente se mencionó por parte de los estudiantes con una debilidad del proceso de enseñanza.

Para la asignatura Capacitación y Desarrollo sólo el 15,8% no recibió respuesta, aun así, la respuesta debe ser mínima, ya que, en la educación a distancia, este tipo de comunicación y herramientas son fundamentales y garantizan el éxito en el rendimiento del estudiante.

En ambos casos la no respuesta de consultas por parte de los tutores debería estar en cero, ya que es una de las funciones del docente y el cumplimiento del fin último como mediador del proceso de enseñanza, brindar respuesta y una solución a las inquietudes planteadas por los estudiantes de forma oportuna puede garantizar la evaluación favorable o no de una estrategia de enseñanza.

También se les consultó a los estudiantes si tuvieron algún problema para ingresar a la plataforma e ingresar a las actividades virtuales, a lo que en el Gráfico 23 se muestra:



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

El resultado es muy positivo, ya que en su mayoría los estudiantes no tuvieron ningún problema para ingresar a la plataforma. En lo que presentaron dificultad fue en la conexión, comunicación con el tutor y la orientación o de instrucción para la actividad. Estas dos últimas dificultades presentadas, son de análisis para la mejora de la Cátedra, principalmente para la asignatura Contabilidad III.

Uno de los puntos de realimentación sobre la opinión que tienen los estudiantes sobre los aspectos favorables y desfavorables del uso de la plataforma, se plantean en los criterios expuestos según se muestra en la tabla 5 siguiente:

**Tabla 5**  
**Fortalezas y Debilidades de la plataforma de aprendizaje**

<b>Capacitación y Desarrollo</b>		<b>Contabilidad III</b>	
<i>Favorable</i>	<i>Desfavorable</i>	<i>Favorable</i>	<i>Desfavorable</i>
Acceso rápido a información, acceso a foros para realizar consultas y revisar consultas. Consultas por correo interno.	Creo que el portal podría mejorarse y hacerse más atractivo y llamativo de acuerdo al curso.	La plataforma en mi opinión personal, es una gran herramienta para ayudar al estudiante más cuando se trata a distancia, es una manera de comunicarse con tutores y compañeros.	En mi opinión personal la Blackboard a mí no me gusta no es clara nunca me he podido comunicar ni con profesores o compañeros, nunca he visto ejercicios que nos puedan ayudar no es clara, es más manejable y fácil de interactuar en la Moodle.
Para mí la plataforma es un éxito, permite acezarla cuando se tenga tiempo y desde diferentes lugares, lo que facilita el aprovechamiento del tiempo. En este curso en particular los dos tutores fueron excelentes y oportunos.	Los aspectos desfavorables del uso de la plataforma es que en la mayoría de los casos los profesores duran demasiado tiempo para contestar las consultas o dudas planteadas por los estudiantes o muchas veces responden como por compromiso y no aclaran muy bien las dudas los aspectos favorables es que permite la interacción con los demás compañeros por medio de los foros.	El profesor sí aclaró muchas dudas de la tarea y de una manera muy clara.	Con el tutor(a) es difícil comunicarse ya que solo contesta ciertas dudas, las excusas que ponen: -ya conteste esa duda a otro estudiante, pero uno como estudiante también tiene tiempo límite para estar en la plataforma y no puede revisar cada duda de los compañeros, lo cual considero un poco injusto, ya que el tutor(a) si saca el tiempo para decir -"ya lo conteste" y nunca aclara la duda.
Sumamente favorables ya que los profesores nos ilustran con material de apoyo el cual es de mucha ayuda.	Lo único desfavorable tal vez en que algunas personas no dominan bien la herramienta, pero es cuestión de dar más capacitación.	Es una herramienta que mantiene conectados a los estudiantes con los tutores, sin mucha complejidad.	Podrían subir más material de apoyo en temas de prácticas para las pruebas escritas.
Usted puede realizar cualquier tipo de consultas y leer los comentarios de los demás estudiantes, la	La plataforma es útil cuando funciona. Sin embargo, pasa mucho tiempo en mantenimiento, lo	Foros y el material adicional.	La plataforma debe ser un apoyo para el estudiante lo cual es pero considero piden tarea muy extensa lo

<p>mayoría de veces son las mismas dudas que uno tiene.</p>	<p>que dificulta el tiempo de acción de los estudiantes. Tienen que tener en cuenta que muchos cuentan con poco tiempo para realizar las actividades por motivos de trabajo. Y muchas veces cuando se puede la plataforma no funciona.</p>		<p>que dificulta la comunicación por falta de tiempo, porque el estudiante de la UNED es padre o madre además trabaja y estudia entre otras responsabilidades.</p>
<p>Permite comunicación con el tutor y compañerismo.</p>	<p>Es una herramienta muy valiosa, sin embargo, a veces hacen falta instrucciones más claras. En una ocasión se me penalizó el puntaje y porque sencillamente no entendí la instrucción y participé de manera errónea</p>	<p>Material disponible, recordatorio de fechas entregas de trabajo</p>	<p>Falta de prácticas, largo tiempo de respuesta y poca especificidad en respuesta.</p>
<p>Es muy buena para aclarar dudas y contactar con los compañeros.</p>	<p>Lo que a veces no me parece es que el sistema no le permite a uno subir varios documentos solo uno. Lo cual debería modificarse.</p>	<p>En este sistema de estudio a distancia es de gran utilidad la plataforma, ya que al no haber clases presenciales esta se convierte en la mayor herramienta para aclarar dudas.</p>	<p>Depende el profesor no contesta de forma eficiente. Tarda mucho.</p>
<p>La ayuda que brinda con material adicional para facilitar el aprendizaje, la oportunidad de realizar consultar sobre la materia.</p>	<p>Muchos no saben utilizar la plataforma. En el foro de Capacitación y Desarrollo fue muy desordenado y casi no se entendió.</p>	<p>Material disponible, recordatorio de fechas entregas de trabajo</p>	<p>La plataforma Blackboard es un poco más confusa que la Moodle.</p>
<p>Favorece la comunicación entre los estudiantes. Puede implementar diversas herramientas de evaluación.</p>	<p>Hay profesores que a veces parecen ausentes.</p>		<p>La plataforma no presenta prácticas de ningún tipo.</p>
			<p>Respuesta lenta a dudas (esperé 4 días, por lo que acudí a la</p>

			cátedra) - Problemas de conexión. - Limitación para observar los comentarios sobre los trabajos calificados.
			Retroalimentaciones no las dan, los tutores no responden oportunamente, en ocasiones hay desordenes en la plataforma referente a subir los instrumentos de evaluación.
			Es difícil porque no todos tenemos computadora.

Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Las principales fortalezas de la plataforma es el acceso en cualquier momento y lugar, a la planificación curricular del curso, por ejemplo, a las fechas importantes, la relación con otros estudiantes, brindar apoyo con material adicional y permite evacuar dudas.

Los estudiantes consideran que es una herramienta a la cual se le puede sacar mucho provecho y beneficiar al estudiantado.

Anteriormente los estudiantes indicaron que una debilidad del sistema de educación a distancia es la perdida de interacción entre los estudiantes, por lo que se puede tomar la plataforma como un medio de socialización entre pares y asignación de estrategias de enseñanza que fortalezcan los contenidos propuestos.

Las principales debilidades son el tiempo de respuesta que brindan los tutores con respecto a dudas de los estudiantes, este tema reiterado. El cambio de software que sufrió la plataforma (preferían Moodle que la actual que es Blackboard) como debilidad.

Con respecto a la comunicación del estudiante con el tutor o Encargada de Cátedra se consultó si solventaron sus necesidades por los diferentes medios en que hay interacción, al respecto indicaron:

**Gráfico 24**  
**Comunicación entre estudiante/tutor/Cátedra**



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Se puede notar que la mayor cantidad de estudiantes que se contactó con la Cátedra o tutor obtuvieron respuesta, redacción entre ambas asignaturas 37 estudiantes.

Para la asignatura Capacitación y Desarrollo fue la población que más comunicación tuvo, pero a pesar de esto 14 estudiantes no tuvieron ningún contacto.

Para el caso de Contabilidad III fueron más estudiantes los que no se contactaron con la Cátedra o tutor, que los 16 estudiantes que tuvieron la necesidad de hacerlo y 9 estudiantes no obtuvieron respuesta afirmativa a esta necesidad.

Sería importante abrir un canal para compartir las inquietudes y mejoras propiamente entre el estudiante/Cátedra, ya que con el tutor el estudiante realiza consultas académicas.

Es notable la cantidad de estudiantes que no tuvieron ningún contacto, a esta población se le consultó, si consideran que la unidad didáctica y los medios de apoyo son suficientes para la enseñanza, a lo cual respondieron para la asignatura Capacitación y Desarrollo el 60% respondió que sí es autosuficiente y un 14% que no. Mientras que para la asignatura Contabilidad el 29,5% respondió que sí y el 70,5% dio respuesta que no.

Debe buscarse la forma de motivar al estudiante, sobre todo porque son ellos quienes indican y demandan más tiempo en las tutorías y un papel activo del tutor, pero tampoco hay contacto activo por su parte, esto puede ir en detrimento del proceso de enseñanza.

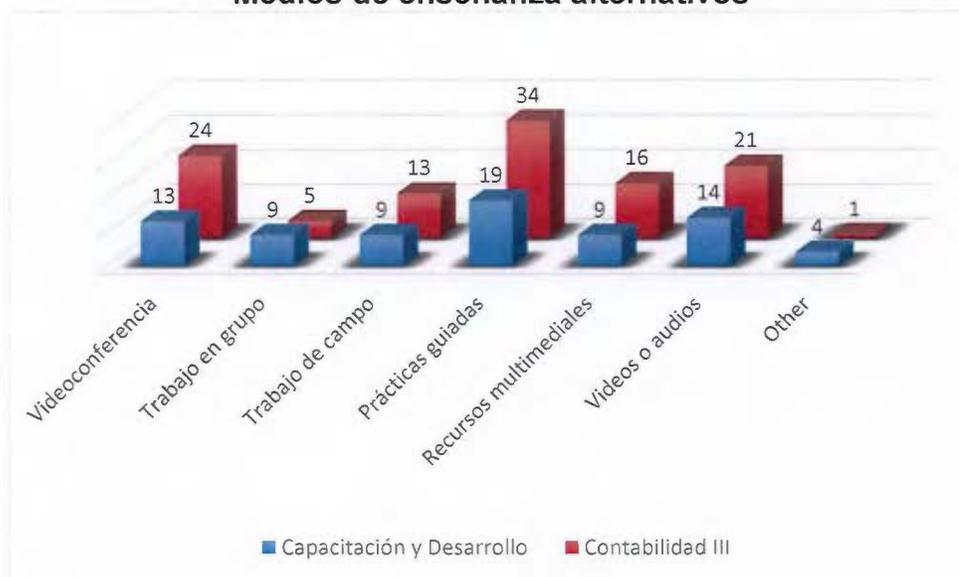
Otro tema de importancia para la evaluación fue el aprovechamiento de la plataforma como recurso de enseñanza, el cual integra elementos multimedial que organizan el trabajo en la enseñanza y permite facilitarle al estudiantado la forma de aprender, a lo que respondió el 87,5% de los estudiantes de la asignatura Contabilidad III que se le debe dar mayor utilidad y el 78,4% de los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo brindaron también esta afirmación.

Hay que recordar que los recursos multimedial brindan los canales de comunicación que apoyan el contacto directo con los estudiantes y la transferencia de conocimiento en forma asincrónica, lo que permite facilitar la interacción en donde se encuentre tanto el tutor como el estudiante.

Esta es una oportunidad que tiene la Cátedra para maximizar el uso del entorno virtual, en cuanto a propiciar la interacción con los estudiantes y al mismo tiempo, brindar recursos creativos e innovadores para la evaluación y desarrollo de competencias del estudiantado.

Es importante indicar que se consultó también sobre otras alternativas de enseñanza, además de los ya utilizados (unidad didáctica, actividad virtual y la tutoría), que pueden ser utilizadas como apoyo de la enseñanza de los contenidos y que son de interés para los estudiantes. A continuación, en el gráfico 25 se detalla sus respuestas:

**Gráfico 25**  
**Medios de enseñanza alternativos**



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Como puede notarse en el gráfico anterior, el estudiante en primera instancia coloca para ambas asignaturas las prácticas guiadas (paso a paso) y es una de las opiniones que han tenido mayor consenso para la mayoría.

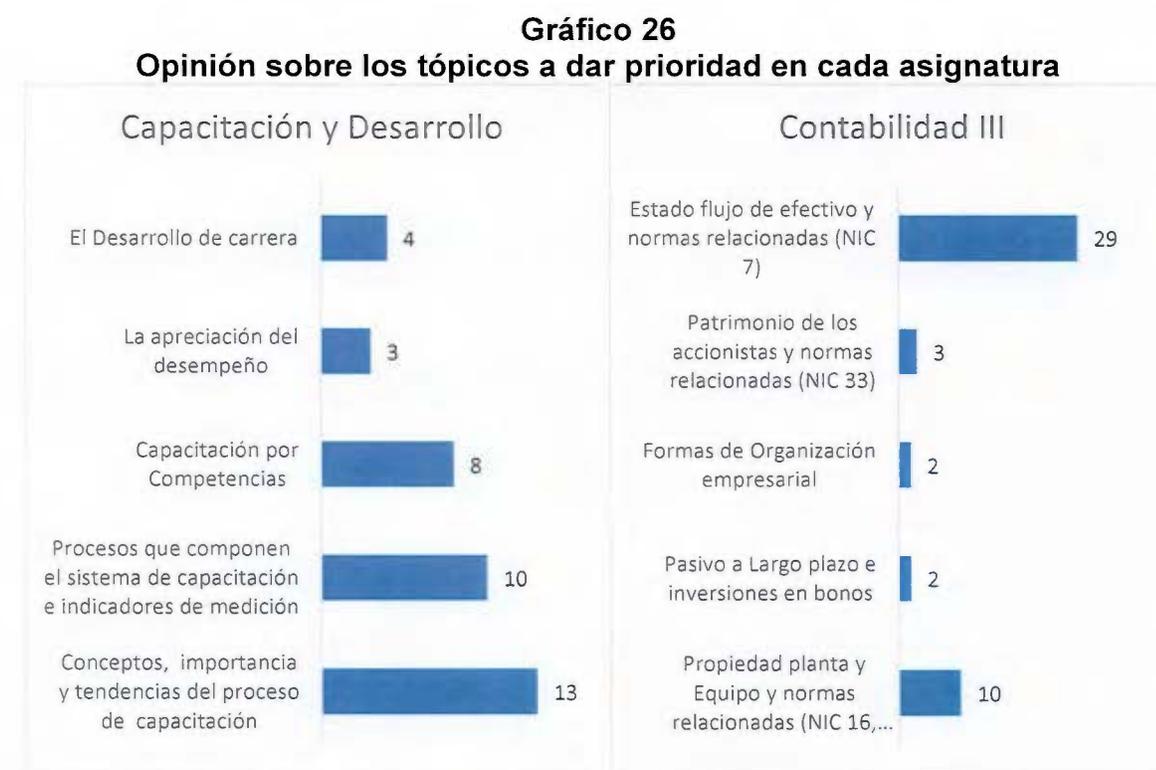
La estrategia puede verse implementada desde el coaching, hasta charlas de experto con ejercicio práctico, son alternativas que puede visualizar la Cátedra y que permiten cubrir una necesidad prioritaria del estudiante.

Posteriormente como recursos de apoyo que indicaron los estudiantes, estuvieron la videoconferencia, audios, videos y recursos multimediales, lo que evidencia la necesidad del estudiante de tener un recurso de consulta más inmediata (asincrónica) y en un momento en que el horario no se impide para poder acceder al recurso, esta es una ventaja de los medios asincrónicos.

Es interesante que el trabajo en grupo sea el menos avalado por los estudiantes, cuando en las principales debilidades detectadas del sistema de educación a distancia es la pérdida de interacción con otros estudiantes. Existe la posibilidad de que se visualice la presencialidad en esta opción, por lo que no se muestra tanto interés, pero

hay formas virtuales que podrían brindarse como competencias adicionales para que pueda utilizarse la estrategia.

Además, se les consultó a los estudiantes en cuanto a los contenidos de la asignatura, su opinión sobre cuales consideraba que debería la Cátedra de dar mayor énfasis del que se le da actualmente, al respecto indicaron en el Gráfico 26 siguiente:



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Estos contenidos están señalados en el diseño curricular para cada asignatura, además de las orientaciones académicas que se le brindan al estudiante al realizar su matrícula al principio del cuatrimestre.

Puede notarse que el contenido prioritario de dar énfasis para la asignatura Capacitación y Desarrollo es sobre conceptos, importancia y tendencias del proceso de capacitación, también el de procesos que componen el sistema de capacitación e indicadores de medición

El contenido que se enseña en la asignatura Contabilidad III al cual hay que dedicar más tiempo para los estudiantes son los estados de flujo de efectivo y normas

relacionadas. Además, en segundo lugar, está la propiedad de planta y equipo y normas relacionadas.

Un contraste de teórico-práctica en las que están inmersas las asignaturas e información que puede tomar mano la Cátedra para contribuir al rendimiento de la asignatura.

Los estudiantes brindaron sus comentarios sobre el énfasis que hay que darles a los temas que consideran prioritarios, se muestra en la tabla 6 a saber:

**Tabla 6**  
**Opinión sobre contenidos que imparte la asignatura**

<i>Capacitación y Desarrollo</i>	<i>Contabilidad III</i>
“Eso hace que el alumno se interrelacione más con la carrera”.	“Porque el flujo de efectivo y las normas se utilizan muchísimo en la vida real y son herramientas muy importantes que facilitan las labores”.
“Porque hoy día las competencias han tomado mucha importancia es por ello que se recluta y se capacita por competencias por lo que se debe dar mayor énfasis”.	“Marque la última pero la realidad todo es importante ya que como futuros contadores tenemos que tener la capacidad para manejar todo la parte contable de una empresa”.
“Es importante actualizar la información porque las necesidades organizacionales están en constante cambio”.	“Es muy difícil comprender los ejemplos y muy poca práctica”.
“Básicamente la capacitación en la actualidad ha pasado en desuso y no se le da la importancia que tiene para la empresa y sus trabajadores”.	“Considero que la explicación debe de ser más profunda y clara, traer más ejemplos”.
“Porque es importante prepararnos en el tema de capacitación de RRHH ya que es mi énfasis y este debemos estar informados de cómo tratar al personal y corregir problemas de desempeño en una organización”.	“Es lo que más análisis lleva, y dejarlo para el examen puede ser riesgoso”.
“En realidad aunque solo puede marcar una opción, considero que todas ellas deberían mejorarse o darles énfasis, ya que todas son importantes para el buen desarrollo del tema a nivel laboral”.	“El tema es necesario aumentar los ejemplos y enfatizar en los pasos a seguir y un mayor detalle en las transacciones realizadas. Especificar mejor los rubros que se encuentran en el estado”.

“Todos los días inventan nuevas tendencias en recursos humanos, es bueno estar con los temas actuales”.

“Falta más información, o aún más detalles. Deba darse un proceso guiado más lento, paso a paso de cada una de las actividades que deben realizarse, ya que se dan resultados que no se sabe de dónde salen o estos aparecen 2 páginas después cuando no comprendiste desde el inicio el ejercicio”.

Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo principalmente lo que indican es que se propicien espacios donde se le dé énfasis a temas de actualidad y estén ligados a la experiencia que deben de tener en el campo laboral, con ejemplos prácticos (mencionado anteriormente), por esta razón, aunque el tema se general lo que se pretenden es conocer las situaciones a las cuales pueden enfrentarse en los puestos de trabajo.

En el diseño curricular la distribución de horas que se da para los contenidos por importancia y profundidad según se detalla en la tabla 7 siguiente:

**Tabla 7**  
**Tópicos y su distribución de horas Capacitación y Desarrollo**

Tópico	Horas	Porcentaje
Conceptos, importancia y tendencias del proceso de capacitación	23 horas	15%
Procesos que componen el sistema de capacitación e indicadores de medición	23 horas	20%
Capacitación por Competencias	18 horas	38%
La apreciación del desempeño	18 horas	38%
El Desarrollo de carrera	15 horas	26%
<b>Total de horas: 200 horas</b>		

Fuente: Elaboración propia a partir del diseño curricular

Como puede notarse, los dos temas que los estudiantes indican que debe dársele mayor énfasis, son los que tienen menor porcentaje de tiempo a dedicar tanto por el tutor como por la Cátedra.

Para el caso de la asignatura Contabilidad III, tomar más tiempo para la aplicación de las normas y ejemplificar paso a paso y con más actividades los flujos de efectivo.

La distribución de horas según el diseño curricular de Contabilidad III según la tabla 8 es:

**Tabla 8**  
**Tópicos y su distribución de horas Contabilidad III**

Tópicos	Horas
Propiedad planta y Equipo y normas relacionadas (NIC 16, 23, 36 y 38)	44 horas
Pasivo a Largo plazo e inversiones en bonos	44 horas
Formas de Organización empresarial	14 horas
Patrimonio de los accionistas y normas relacionadas (NIC 33)	44 horas
Estado flujo de efectivo y normas relacionadas (NIC 7)	54 horas
Total de horas: 200 horas	

Fuente: Elaboración propia a partir del diseño curricular

Como puede notarse en la distribución de horas, el tema de mayor demanda es el de estados de flujo y normas relacionadas, que efectivamente tiene la mayor cantidad de tiempo dispuesto por la Cátedra, para dedicar al tema; de igual forma propiedad de planta, equipos y normas relacionadas tiene 44 horas. Analizando el grado de importancia de los temas según la opinión de los estudiantes, podría hacerse una valoración de tiempos dedicados a cada uno.

De igual forma para analizar lo que se debería y lo que hace el estudiante, se consultó cual era el tiempo que dedicaba al estudio de la asignatura, al respecto en el gráfico 27 muestra:

**Gráfico 27**  
**Cantidad de horas dedicadas al estudio de la asignatura**



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

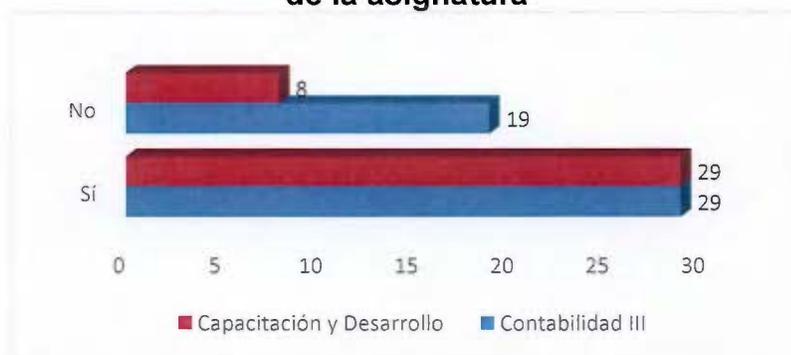
En la consulta anterior, los estudiantes mencionaron que en el sistema de educación a distancia se debe dedicar al menos de 5 a 7 horas semanales al estudio de la asignatura para su buen rendimiento. En cuanto a lo que ellos dedican, coincidieron en ambas asignaturas al dedicarle la mayoría de 5 a 7 horas semanales, respondieron el 55,3% para Capacitación y Desarrollo y un 64,6% en Contabilidad III.

Hay que considerar que un estudiante en el sistema de educación a distancia debería haber estudiado los contenidos previos a la tutoría, o al menos revisar los temas que se analizaran en el aula. Además, del tiempo que se dedica a la plataforma de aprendizaje y sus actividades.

Ambas asignaturas tienen coincidencia en la cantidad de horas semanales dedicadas para el estudio, pero hay que hacer énfasis que Contabilidad III, al ser una asignatura práctica debe dedicarse más tiempo.

Siguiendo con el tiempo que se dedica para la asignatura, se consultó al estudiante si el periodo académico (el cuatrimestre) tiene el tiempo suficiente para el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje de la asignatura, la respuesta se representa en el Gráfico 28:

**Gráfico 28**  
**Valoración del tiempo que brinda el periodo académico para el desarrollo de la asignatura**



Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

La mayoría de ambas poblaciones de estudiantes consideran que el tiempo del cuatrimestre para entrega de tareas y aplicación de exámenes, que está organizado durante el cuatrimestre, además de las tutorías es el adecuado.

Cabe considerar que 13 estudiantes de la asignatura Contabilidad III que asistieron a las tutorías, mencionaron que la cantidad que se ofrece (4) no es suficiente y que deben programarse más, esto puede ser reflejo de los 19 estudiantes de esta asignatura, que indicaron que no alcanza el tiempo en el cuatrimestre para alcanzar con éxito el logro de los contenidos impartidos por esta asignatura. Al respecto se menciona:

“En lo personal siempre he considerado que dos tutorías antes de examen es muy poquito”.

“Son muy pocas las tutorías y el tutor no tiene el tiempo suficiente para abarcar toda la materia”.

“Debería ser unas 6 tutorías”.

Sigue siendo un tema importante las tutorías, sobre todo por la práctica que aducen los estudiantes debe tener la asignatura de Contabilidad III.

Analizando las oportunidades que le brinda el sistema a distancia al estudiante, se consultó sobre las competencias adicionales que ha adquirido en la UNED, al respecto la población encuestada en ambas asignaturas en el gráfico 29 contestó lo siguiente:

**Gráfico 29**  
**Competencias desarrolladas en la UNED**





Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a estudiantes

Se destaca la postura de los estudiantes de la asignatura Contabilidad III en la cual, 13 estudiantes indicaron que no han fortalecido ninguna habilidad o destreza con el sistema de la UNED, es un aspecto de valorar por cada estudiante, esto puede deberse a falta de motivación con que afrontan la asignatura.

El segundo aspecto que consideran los estudiantes de Contabilidad III es que han adquirido habilidades en la aplicación de los conocimientos a la vida real, el pensamiento reflexivo y crítico, además de la resolución de problemas, planificación y organización del tiempo. Esta última, una de las grandes competencias que requiere el estudiante en la educación a distancia.

En cuanto a la asignatura Capacitación y Desarrollo los estudiantes fueron muy optimistas, todos evidencian que adquirieron alguna competencia, se inclinaron por las destrezas en el pensamiento crítico y reflexivo, la resolución de problemas, la planificación y organización del tiempo.

Además, los estudiantes indicaron cuál era su parecer con respecto a los enunciados del gráfico 29, algunos comentarios al respecto fueron los que se detallan a continuación:

### **Contabilidad III**

“Pensamiento crítico y reflexivo, sería importante para conocer parte del mundo laboral, cuando se trabaja muchas veces los jefes, le pidan que analice lo sucedido y que tenga punto de vista crítico”.

“Creatividad: porque contabilidad es algo muy metódico donde innovar es algo que no se ve muy seguido”.

“Aplicación de los conocimientos a la vida real, poner ejemplos reales, o una investigación de estados de una empresa real, para los ejercicios que se dé información compleja o lo más parecida a una empresa”.

“Motivación: ya que se hace visible la monotonía en la que se recae con el estudio a distancia”.

“Aplicación de los conocimientos a la vida real, esto debido a que los contadores actualmente realizan su trabajo con sistemas de cómputo; sin embargo, el estudiante lo aprende de forma manual”.

“Se deben plantear mayor cantidad de problemas basados en la situación contable de Costa Rica”.

“Mayor motivación”.

“Bueno la realidad he llevado el curso dos veces y no sé no he podido cumplir con mis objetivos tal vez me faltó más motivación y disciplina y un tutor que en verdad le pueda entender. Las dos veces que lo cursé fue con la misma tutora y no lo logré con ella y no podía ir otro día, trabajo como auxiliar y tengo sed de poder aplicar mis conocimientos a la vida real”.

“Motivación, algunas veces el estudiante necesita escuchar palabras de aliento para continuar con su lucha”.

“Creatividad, para desarrollar trabajos que sean fuera de lo normal no solo investigar para hacer un ensayo”.

“Motivación por parte de los tutores a los estudiantes”.

“Planificación y organización del tiempo, por ejemplo, si se dieran el número y las páginas exactas en las cuales enfocarse con base en esas lecturas hacer ejercicio tal ojalá resuelto para que uno posteriormente revise y cosas así”.

“Es difícil encontrar la motivación necesaria si no hacen q la materia sea dinámica y reactiva por lo que las otras actitudes difícilmente se desarrollan”.

Mencionan los estudiantes con respecto a la motivación, es un aspecto que va más allá de proceso de enseñanza del estudiante, pero de igual forma interviene para el logro académico, tanto de una asignatura como de la propia carrera y la obtención del título que lo acredite como profesional.

En cuanto a los comentarios realizados por los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo, los mismos señalaron su opinión bajo los siguientes argumentos:

“Aplicación de los conocimientos de la vida real, ya que nos estamos preparando para enfrentar lo real en una organización y desempeñar un buen trabajo, además pondríamos en práctica el conocimiento adquirido”.

“Aplicación de conocimientos en la vida real: porque estamos estudiando para tener una oportunidad laboral y debemos adquirir conocimientos más de trabajo en campo que teóricos”.

“Aplicación de los conocimientos en la vida real, porque así podemos enfrentar con seguridad temas del día a día”.

“Para mí sería pensamiento crítico y reflexivo ya que de este se derivarían los demás conocimientos aplicados”.

“Pensamiento crítico y reflexivo... porque muchos de los alumnos solo responden lo del libro y no analizan nada”.

“Motivación, es una necesidad diaria para continuar con lo que una se propone todos los días”.

“La motivación en otros cursos para que los estudiantes los estudiantes no se retiren”.

“Motivación y creatividad”.

“Motivación es sumamente importante en todo”.

“La aplicación de los conocimientos a la vida real además de la creatividad y el pensamiento crítico y reflexivo”.

“Aplicación de los conocimientos a la vida real ya que se puede poner en práctica nuestra futura profesión”.

“La mayoría de cursos han estado implementando la aplicación de los conocimientos a la vida real con supuestos casos que tenemos desarrollar y responder de la forma más adecuada”.

“Motivación. Es necesario que se adapte mejor la materia para que no sea aburrida”.

“Me hubiera gustado que nosotros como estudiantes hubiéramos hecho algún tipo de capacitación, ya sea entre los mismos estudiantes para practicar y desarrollar habilidades con respecto a lo estudiado en la asignatura”.

“Resolución de problemas, ya que eso es parte de la vida laboral, por lo que incentivar un pensamiento más crítico sería muy útil”.

“Motivación: debido a que muchas veces perdemos el enfoque, porque aparte de estudiar a distancia libros grandes, tenemos familias que atender o trabajo que nos dificulta el aprendizaje”.

“Aplicación del conocimiento a la vida real, ya que muchas veces la materia no es realmente lo que se trata en la vida real”.

“Aplicación de los conocimientos en la vida real, los libros nos enseñan la teoría, pero la aplicación y destrezas de resolver problemas solo con la práctica queda la enseñanza”.

“Pensamiento crítico y reflexivo es necesario en la vida diaria y en ocasiones se nos exige aprender de memoria un libro”.

“Resolución de problemas, motivación hacia el estudiante”.

“Se podría mejorar resolución de problemas y también implementar con ejemplos o actividades que tengan relación con más empresas nacionales.

“Creatividad. Las organizaciones cambian constantemente y los retos cada vez son mayores”.

“Pensamiento crítico y reflexivo”.

“Aplicación de los conocimientos a la vida real: - Es lo más útil para el futuro profesional - Se utilizan los otros conceptos indirectamente (pensamiento crítico y reflexivo, resolución de problemas...)”.

Es evidente que, a pesar de ser una asignatura teórica, los estudiantes ven la necesidad de la aplicación de los conocimientos a la vida real, además del pensamiento crítico, creatividad y motivación. Estos últimos muy importantes para el desarrollo de los estudiantes como profesionales.

## 18 Histograma

A continuación, se describe de forma estadística (cuantitativa) como se han dado los resultados en el rendimiento académico de los estudiantes en las asignaturas en estudio.

Primero que todo hay que aclarar que el concepto de rendimiento académico, a pesar de ser un constructo complejo, se enfoca en dos corrientes de pensamiento, una donde el conocimiento es permeado por varias aristas, entre ellas, actitudes, destrezas, valores, contexto, habilidades propias del estudiantado, entre otras, incluye el proceso

de enseñanza y la otra posición en la cual, el resultado de lo aprendido es lo que importa.

Para la presente evaluación, se consideró únicamente los medios de enseñanza con los cuales el estudiante aborda el proceso de enseñanza y que dirigen su aprendizaje a la aprobación, reprobación, deserción y grado de éxito en las asignaturas.

Se consideró de esta forma por la validez en los resultados al ser tangibles, además de la opinión de la población de estudio sobre la pertinencia de los medios de enseñanza en un sistema de educación a distancia y en cada asignatura, es más objetiva.

En este apartado, lo que se pretende abordar es el criterio valorativo o cuantitativo del resultado final, como parte de un proceso en que lo que se aprende por medio de la enseñanza, tiene estrecha relación con lo que se logra o resultado último que se refleja en una calificación.

Es importante mencionar que al no alcanzar la cantidad de instrumentos completos en el cuestionario aplicado a los estudiantes de la asignatura Medios de Pago en el Comercio Internacional, no se puede considerar el análisis de la misma.

Los periodos académicos en los que se analiza el comportamiento de las calificaciones es para los últimos tres periodos académicos en que se ofertaron las asignaturas. A saber:

<b>Contabilidad III</b>	<b>Capacitación y Desarrollo</b>
I Cuatrimestre del 2014	I Cuatrimestre de 2013
II Cuatrimestre del 2014	I Cuatrimestre de 2014
I Cuatrimestre del 2015	I Cuatrimestre de 2015

Cabe destacar que el nivel de profundización de cada una de las asignaturas está dado por su créditoaje, para las asignaturas Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo es de 4 créditos.

Para una mayor comprensión sobre el nivel de profundidad que implican estos créditos, el Reglamento General Estudiantil de la UNED establece, es una unidad

valorativa del trabajo del estudiante que equivale a tres horas reloj semanales de trabajo del mismo, durante 15 semanas, aplicadas a una actividad que ha sido supervisada, evaluada y aprobada por el profesor. (UNED-CIDREB, 2015)

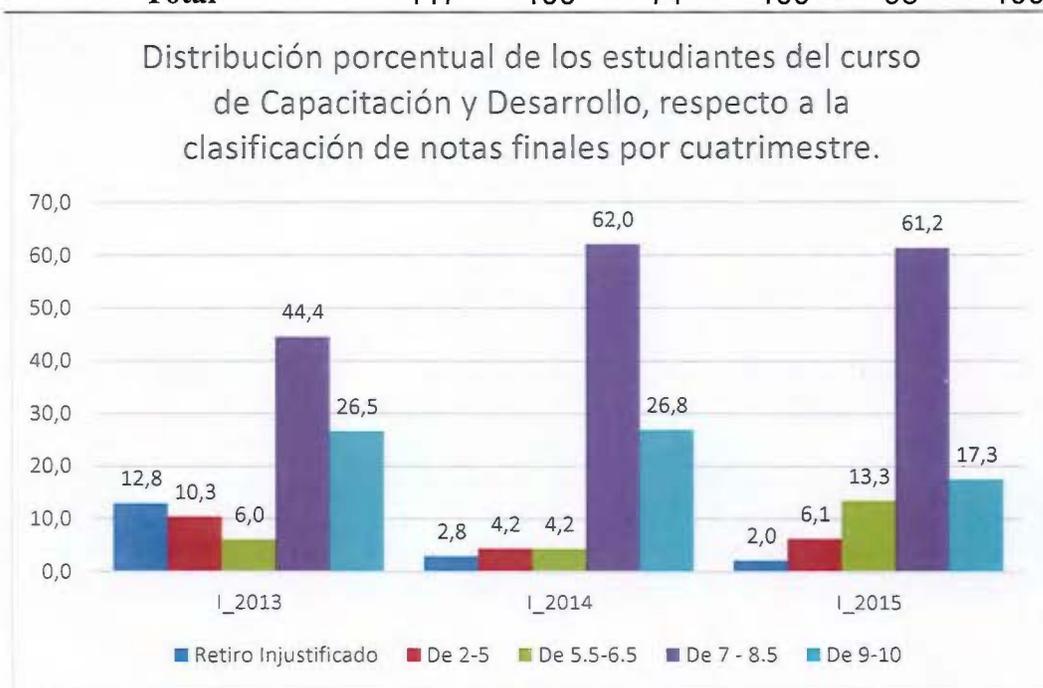
La información de los créditos nos da a conocer el nivel de complejidad de los contenidos y nivel de exigencia de cada asignatura, importante para el rendimiento.

A continuación, se expondrá de forma gráfica y ordenada, las variables y cifras de los rangos de aprobación y reprobación final de los estudiantes en sus asignaturas.

**Tabla 9**  
**Rendimiento de la asignatura Capacitación y Desarrollo**

**Distribución porcentual de los estudiantes del curso Capacitación y desarrollo respecto a las notas finales, por cuatrimestre.**

Notas	I 2013		I 2014		I 2015	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
<b>Retiro Injustificado</b>	15	12,8	2	2,8	2	2,0
<b>De 2-5</b>	12	10,3	3	4,2	6	6,1
<b>De 5.5-6.5</b>	7	6,0	3	4,2	13	13,3
<b>De 7 - 8.5</b>	52	44,4	44	62,0	60	61,2
<b>De 9-10</b>	31	26,5	19	26,8	17	17,3
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>



Fuente: Elaboración propia, a partir de información brindada por la Cátedra

Con respecto a la asignatura Capacitación y Desarrollo para el año 2013 es cuando se presentó la mayor cantidad de estudiantes, pero no necesariamente es el periodo académico que se obtiene el mejor rendimiento académico. Como se puede notar el periodo con mejor rendimiento es el 2014-1 y se refleja por la relación entre las calificaciones de aprobado y perdido.

En el 2013 es el periodo académico en que más estudiantes se retiraron injustificadamente con un 12,8% equivalente a 15 estudiantes, a diferente del 2014 y 2015 que solo 2 estudiantes no se presentaron a realizar la asignatura.

Es importante medir en una asignatura los estudiantes que estuvieron próximos a aprobar la asignatura, en este caso y el periodo que nos abocaremos 2015-1, el cual fue del 13,3% o 13 estudiantes de los 98 totales que cursaron.

Los estudiantes indican que la unidad didáctica es autosuficiente, pero alrededor del 50% de ellos no realizan los ejercicios que cuenta el libro.

Más de la mitad (71%) de la cantidad de estudiantes de la asignatura no asisten a tutorías por el hecho que no se brindan en su centro universitario o por cuestiones de horario.

Además, sólo el 55,3% de los estudiantes dedica de 5 a 7 horas semanales para su quehacer académico.

Dentro de las respuestas de los estudiantes que se mencionó anteriormente, la principal razón que determina en el sistema de educación a distancia la mayor dificultad para el éxito en el rendimiento de las asignaturas es la disciplina y compromiso que debe tenerse, por lo que ellos mismos indican que debe existir un esfuerzo adicional por su parte para poder obtener un buen resultado en la asignatura.

Entonces, hay reconocerse a que pesar de que los estudiantes están pidiendo más tiempo en ejercicios prácticos y prácticas guiadas a la vida real, debe considerarse los recursos que ya se tienen y si los mismo están siendo aprovechados eficientemente y que hacen que el rendimiento académico de la asignatura no sea mayor.

El mayor nivel de aprobación se dio en el 2013 con 83 estudiantes de los 102 estudiantes que cursaron de la asignatura, en el 2014 con 63 estudiantes de 69 estudiantes que cursaron y en el 2015 con 77 estudiantes de 98 que cursaron la asignatura.

Lo que nos evidencia que el nivel de reprobación para los tres periodos académicos es bajo, para el 2013 también 19 estudiantes, el 2014 es el menor con 6 estudiantes y 19 estudiantes reprobaron en el 2015.

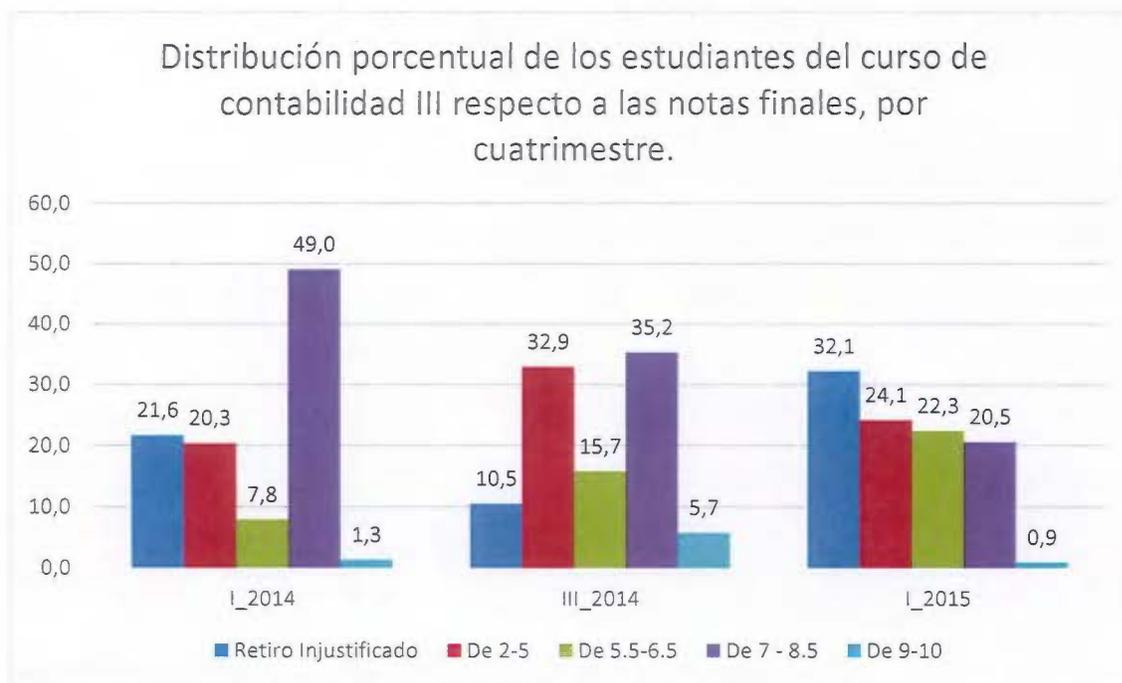
La asignatura tiene un promedio de aprobación del 83% considerando los tres periodos académicos aquí mencionados.

Para aumentar la promoción de la asignatura, los estudiantes brindaron varios comentarios que pueden dar un mejor aprovechamiento de los recursos con que ya cuenta la UNED y la mejora en la promoción del rendimiento académico para cada cuatrimestre, entre los que mencionaron están impartir más tutorías, sacar mayor provecho a la plataforma de aprendizaje, que el tutor brinde respuesta de forma oportuna, además de proporcionar más práctica con base en la vida real.

A continuación, se detalla la información del rendimiento obtenido en la asignatura Contabilidad III:

**Tabla 10**  
**Rendimiento de la asignatura Contabilidad III**

<b>Distribución porcentual de los estudiantes del curso Contabilidad III respecto a las notas finales, por cuatrimestre.</b>						
<b>Notas del curso</b>	<b>I 2014</b>		<b>III 2014</b>		<b>I 2015</b>	
	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>
<b>Retiro Injustificado</b>	33	21,6	22	10,5	36	32,1
<b>De 2-5</b>	31	20,3	69	32,9	27	24,1
<b>De 5.5-6.5</b>	12	7,8	33	15,7	25	22,3
<b>De 7 - 8.5</b>	75	49,0	74	35,2	23	20,5
<b>De 9-10</b>	2	1,3	12	5,7	1	0,9
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>



Elaboración propia a partir de las calificaciones obtenidas

Para la asignatura Contabilidad III se puede ver un comportamiento muy diferente al de Capacitación y Desarrollo, considerando que una asignatura es teórica y la otra práctica.

En el primer cuatrimestre de 2014 hubo 153 estudiantes matriculados de estos 33 de ellos se retiraron sin justificación en la asignatura, dando un total efectivo de 120 estudiantes que cursaron la asignatura, de este total **43 reprobaron** la asignatura y **77 de los estudiantes aprobaron**.

Para el tercer cuatrimestre de 2014 se matricularon 210 estudiantes y cursaron la asignatura 198 de ellos. De los cuales **86 aprobaron** y **102 reprobaron** la asignatura. De esta reprobación el 32,9% (69 estudiantes) estuvo por debajo de la calificación de 5.

En el caso del 2015, matricularon 112 estudiantes, pero cursaron efectivamente la asignatura 76 de ellos, siendo el periodo más bajo de matrícula efectiva, de ellos solo **24 aprobaron** y **52 reprobaron** la asignatura.

Entre los tres periodos se ve un comportamiento en la disminución del rendimiento académico, además de un fuerte abandono antes de la aplicación de algún instrumento de evaluación, reflejado el retiro injustificado.

La mayor cantidad de estudiantes que reprobaron se encuentran en el estrato de 2 a 5 de calificación.

Con base a lo anterior se puede indicar que el 51% de los estudiantes reprobó la asignatura y el 49% la aprobó.

Es importante considerar que un 7% en el 2014(I), un 15, 7% en el 2014 (III) y un 25% para el 2015 se encuentran en el estrato de 5.5 a 6.5 de calificación, estudiantes que estuvieron más cerca de aprobar la asignatura y a quienes hay que poner atención para buscar apoyos para lograr el éxito en la asignatura y aumentar el rendimiento académico de la asignatura.

Por tanto, una de las particularidades a las que el estudiante se enfrenta en el sistema de educación a distancia, es el proceso de enseñanza que se brinda en la tutoría, que permite reforzar sus conocimientos sobre los contenidos del libro y el cual, es un recurso de enseñanza que puede posibilitar el logro académico. Este, es un factor que puede modificar el grado de aprobación o reprobación de las asignaturas.

## **Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones.**

### **19 Conclusiones**

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas en la evaluación sobre la pertinencia de los medios de enseñanza utilizados en a las Cátedras de Recursos Humanos y Contabilidad Superior de la Escuela de Ciencias de Administración (ECA) de la UNED, específicamente en las asignaturas Capacitación y Desarrollo y Contabilidad III, basado en la relación que existe entre estos y el rendimiento académico del estudiantado.

Se llega a estas conclusiones por medio de una propuesta metodológica que implicó el uso del modelo de evaluación Contexto, Insumo, Proceso y Producto de Daniel Stufflebeam (2011) y los criterios de: eficiencia, eficacia, efectividad y pertinencia, bajo las preguntas generadoras que se plantearon para la evaluación y que se presentan a continuación:

- ¿De qué manera el modelo de enseñanza-aprendizaje que utilizan las Cátedras para cada una de sus asignaturas ha propiciado la consecución de los objetivos que se plantean en su diseño curricular?
- ¿De qué forma los medios o instrumentos que se han utilizado para las asignaturas Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo, evidencian si los estudiantes cumplen con el rendimiento académico esperado?
- ¿Cuáles son los criterios de pertinencia que predominan en el estudiantado con respecto a la educación a distancia y los medios que se utilizan para la enseñanza de la cada una de las asignaturas en estudio?
- ¿Cuáles han sido los factores que benefician o van detrimento del accionar de las Cátedras para el resultado de su gestión?

Uno de los propósitos de la evaluación, es determinar el mérito sobre la relevancia del programa, para este caso particular, la toma de decisiones sobre cómo se ha procedido con los medios de enseñanza, posterior a un proceso de revisión de los insumos, el proceso, el contexto y el producto bajo el argumento que contemplan el estudiantado, tutores y encargados de Cátedra, que median el proceso académico.

El modelo de Daniel Stufflebeam (2011) permitió la adaptación al contexto requerido para la evaluación, el cual no solo funcionó para esta evaluación sino que también en otras evaluaciones que se enfocaron al área educativa.

El concepto de rendimiento académico según el enfoque que quiere dar el evaluador puede volverse un concepto subjetivo, ya que, los factores que influyen en el mismo son varios y desde muchas aristas, como por ejemplo las características individuales o familiares, que crean un contexto complejo y multidimensional de análisis para la evaluación y que puede perder el camino a los resultados deseados.

Para esta evaluación por el contexto del estudiantado y la dirección que se sigue por medio del modelo CIPP, logra reconocer en los medios de enseñanza el mérito que tienen los mismos sobre el resultado positivo o negativo en el rendimiento académico del estudiantado, como factores concretos que permiten evidenciar su impacto en el resultado último de estos individuos en el contexto académico.

La implementación de este modelo, condujo hacia las conclusiones sobre la relación entre las necesidades de los actores principales (estudiantes) y el contexto en el que median las estrategias de enseñanza que realiza el programa para el logro académico. Dando como resultado un número de cuestionamientos a favor y contra de este quehacer, y que llevan a decidir sobre el rumbo del programa.

A continuación, se muestran los hallazgos de acuerdo a cada uno de los elementos que conforman el modelo CIPP.

### **19.1 Contexto**

El contexto del programa permite evaluar todo aquello que se relaciona con él. Su conformación, en primera instancia, el motivo por el cual fue creado (necesidades educativas del estudiantado), cómo está conformado y cuáles son las necesidades educativas latentes por las cuales se mantienen vigente.

En la UNED, el modelo de educación a distancia ha demandado una actualización de los medios de enseñanza, de tal forma que pueda ajustarse al contexto nacional en donde las tecnologías de información y comunicación juegan un papel muy importante.

Dada la trayectoria de la institución, le ha permitido la búsqueda de los recursos que cumplan con la visión y misión de la misma, donde el acceso es un punto medular, para la toma de decisiones en cuanto a los medios de enseñanza que se implementan, pues estos deben estar acorde a la población meta.

Se pone en evidencia que no se ha eliminado la unidad didáctica impresa (libro de texto), ya que es uno de los medios que garantiza que todos los estudiantes cuenten con ella. La evaluación evidenció la implementación de la unidad didáctica digital, que presenta sus puntos a favor y contra, conclusiones que se ven más adelante.

Las conclusiones del contexto, están basadas en el modelo de educación a distancia, las características del estudiante y las necesidades con que fueron tratadas, en particular para el alumno en el sistema a distancia.

Las conclusiones relacionadas con estos criterios se mencionan:

Contexto	
Pertinencia	<p><b>ASPECTOS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las principales razones por las cuales el estudiantado considera a la UNED como una opción de estudios universitarios, es por razones económicas y por la imposibilidad de asistir presencialmente a lecciones.</li> <li>• Las competencias que debe tener un estudiante para enfrentarse a la enseñanza en el sistema educativo de la UNED, son compromiso, técnicas de estudio, gestión del tiempo y autonomía.</li> <li>• Los estudiantes indican que para obtener un buen rendimiento en la asignatura deben de dedicar alrededor de cinco a siete horas semanales.</li> <li>• Los estudiantes encuestados manifiestan que la UNED es una excelente Universidad.</li> <li>• Los criterios de la disciplina y el compromiso del estudiante son los principales tópicos que se mencionan, como el mayor reto para el logro del buen rendimiento académico. Aunado a lo anterior, interfieren otros factores como: el papel del profesor/tutor, el rol activo del estudiante, la motivación del mismo y el tipo de evaluaciones que se apliquen.</li> </ul>

- La principal debilidad bajo el contexto del sistema de educación a distancia es la relación que existe entre el tutor y el estudiante. Entre otros aspectos desfavorables están, la falta de comunicación, el aislamiento de la persona y la pérdida de interacción con otros pares.
- Los aspectos que más señalan los estudiantes que deben atenderse son: el tiempo o duración del periodo académico, los exámenes y la dedicación o empeño puesto por el tutor en las tutorías.
- Los estudiantes en su mayoría no tuvieron problema de acceso a la plataforma de aprendizaje en línea. Los estudiantes que manifestaron problemas fue por la conexión a internet, comunicación con el tutor y la falta de orientación o instrucción para la actividad que se encuentra en la plataforma de aprendizaje.
- Las debilidades del uso de la plataforma de aprendizaje en línea como medio de enseñanza son en particular, el tiempo de respuesta que brindan los tutores con respecto a dudas de los estudiantes y el cambio de software que sufrió la plataforma (preferían Moodle que la actual que es Blackboard).
- Uno de los valores agregados de la educación en la UNED, es la unidad didáctica (libro de texto impreso) que se entrega en el momento que el estudiantado realiza la matrícula (los incluye), lo que favorece en el tiempo del estudiante en no buscar el libro en otro momento y lugar, además el costo de menor.
- Los estudiantes de ambas asignaturas consideran que la unidad didáctica y los medios de apoyo son autosuficientes para la enseñanza de los contenidos.
- Dentro del Manual Organizacional de la UNED (2012), ni en ningún otro documento con que cuenta la institución, se tiene la estructura o figura de "Cátedra" como unidad académica, ni otra coordinación que se asemeje en el organigrama institucional.

### **TUTORES**

- Para la población de tutores de las asignaturas en estudio cursaron la capacitación de inducción a la UNED solamente al 50% de estos tutores.

- Una de las fortalezas que evidencian las Cátedras es que los tutores se encuentran satisfechos con el ejercicio de la docencia y pueden compartir su experiencia con los estudiantes.
- Los tutores opinan que las principales debilidades en el ejercicio de la docencia son: el uso de las tecnologías y las capacidades de los estudiantes en ellas, así como deben de enfrentarlas, también el reducido tiempo que se les asigna para dedicar a la docencia y su gestión.
- Existe la limitante en la asignación de la carga académica (asignación de tiempo para la docencia) de los tutores, ya que las actividades académicas que realizan son excesivas, además el tiempo entre una actividad y otra, así como la entrega de revisiones (tareas, plataforma o exámenes) es muy corto durante todo el periodo académico, esto limita a que el profesorado muestre interés en capacitarse, ya que no cuentan con el tiempo suficiente para otros tipo de actividades, que no sean las ya asignadas.
- Los criterios a considerar por parte de los tutores para mejorar la gestión de la Cátedra de Recursos Humanos, fueron: analizar la posibilidad de incluir un taller práctico, con participación de estudiantes y las organizaciones reclutadoras, creación de nuevas estrategias de mediación y evaluación.
- Los criterios que brindan los tutores para mejorar la Cátedra de Contabilidad Superior son: mayor énfasis a los contenidos que se imparten en las asignaturas previas o de requisito para Contabilidad III (Contabilidad I y II) y uniformar el proceso de enseñanza de los tutores de la asignatura tanto en la tutoría como en los ejercicios prácticos.

#### **SOBRE LA GESTIÓN Y LOS MEDIOS**

- Para ambas asignaturas el entorno virtual de aprendizaje se muestra organizado y con documentación de apoyo para el estudiante.
- Los estudiantes que participan de las tutorías mencionan que no son suficientes cuatro tutorías al cuatrimestre, para el caso de Contabilidad III señalan reducir el tiempo de la tutoría (a 2 horas) y aumentar en número las tutorías, para Capacitación y Desarrollo, apelan también la relación de tiempo de la tutoría con respecto a los contenidos que deben de desarrollarse.

- Para las actividades complementarias, los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo indican que estas actividades tienen un aporte significativo al conocimiento de los contenidos que pretende abarcar, pero demandan mayor atención de consultas en la plataforma de aprendizaje en línea y trabajos que estén orientados a temas a los cuales se vayan a enfrentar en el campo laboral.
- Los estudiantes de la asignatura Capacitación y Desarrollo solicitan espacios donde se le confiera mayor énfasis a temas de actualidad y que estén ligados a la experiencia que deben de tener en el campo laboral.
- La Encargada de Cátedra de Recursos Humanos establece como principales cambios en gestión la Cátedra: mejorar la gestión administrativa, la comunicación entre los niveles jerárquicos y canales adecuados para la misma.
- Las principales debilidades actuales según la Cátedra de Recursos Humanos son: la parte tecnológica, ya que el interés por parte de los tutores de participar en capacitaciones sobre el uso de la plataforma de aprendizaje en línea y sus diversas herramientas no existe, la puesta en marcha de los proyectos de investigación, la conformidad sobre el modelo tradicional de educación a distancia, por lo que no tienen interés de actualizar los conocimientos y salirse de este esquema con respecto a las exigencias actuales y los presupuestos con que se cuenta para realizar las actividades de acreditación en todos sus indicadores debido a que es reducido.
- Para a la asignatura Contabilidad III, en las actividades complementarias se aplican conocimientos teóricos sobre los temas actuales y que son de importancia para el plano la laboral, pero debe de tomarse en cuenta en las estrategias de enseñanza complementarias más práctica, además las actividades se salen del contexto de los contenidos estudiados en la orientación y unidad didáctica, por lo que no guarda relación.
- La Cátedra de Contabilidad Superior establece como principales debilidades en cuanto a personal docente: la contratación por tres cuartos de tiempo que tiene la

actual Encargada de Cátedra y la labor que ejecuta es de tiempo completo y también, los tutores no han tenido iniciativa para actualizarse, principalmente los que están propiedad.

- Desde la experiencia de la gestión de la Encargada de Cátedra de Contabilidad Superior, es necesario: cambiar la gestión de los trámites de forma que sea más eficientes, ya que es engorrosa, mayor capacitación para los Encargados de Cátedra y apertura por parte de la gestión administrativa.
- Para ambas asignaturas, pero en mayor medida para Capacitación y Desarrollo, los estudiantados no asisten a tutorías, aducen que no se brinda en los centros universitarios a los cuales pertenecen o que el horario no es a conveniencia para ellos.
- Aunque en su mayoría los estudiantes de Contabilidad III indicaron que no habían adquirido ninguna competencia, aun así mencionaron la aplicabilidad de los mismos a la vida real, el pensamiento reflexivo y crítico, además de la resolución de problemas, planificación y organización del tiempo. Los estudiantes de Capacitación y Desarrollo indicaron las competencias adquiridas sobre las destrezas en el pensamiento crítico y reflexivo, la resolución de problemas, la planificación y organización del tiempo.

## 19.2 Insumos

A continuación, se muestran las conclusiones, con la información de las características y estrategias con las cuales el programa (Cátedra) trabajó en el 2015, así como, los procedimientos que se han seguido para la operacionalización del accionar docente y demás apoyos educativos, con la calidad y el tiempo requerido para tal fin.

Se analizan si estos recursos están alineados al programa, como se menciona.

Insumo (entradas)	
Eficacia	<b>ASPECTOS GENERALES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Universidad cuenta con un Modelo Pedagógico, que contiene los parámetros que establecen el proceso de enseñanza y aprendizaje de la institución, basado en esto, cada Cátedra realiza un diseño curricular para cada asignatura, el mismo resulta como un insumo o guía</li> </ul>

académica para desarrollar los contenidos curriculares y con base en este diseño, se confecciona la orientación académica.

- La orientación académica se le brinda al estudiante en cada cuatrimestre en el momento en que realiza su matrícula.
- Las orientaciones contienen los lineamientos académicos de la asignatura, se presentan los objetivos, los contenidos a desarrollar, fechas de aplicación de pruebas escritas y entrega de tareas, utilización de la plataforma de aprendizaje (si fuera el caso), cronograma de actividades, entre otros aspectos, que le brinden al estudiante el control sobre su contexto como estudiante de educación a distancia en la UNED.
- La autorregulación y autogestión del proceso académico son conceptos fundamentales en el modelo de educación a distancia, que plantea el Modelo Pedagógico de la UNED y son criterios esenciales para el estudiantado, ya que debe decidir cuándo y cómo estudiar.
- Se les brinda a los estudiantes de primer ingreso en el momento de la matrícula, una cita para que asistan a una charla de inducción al sistema a distancia de la UNED, esto a modo de orientación.

### **TUTORES**

- Los tutores consideran la pertinencia de los medios pedagógicos de la asignatura como muy buenos.
- De los tres tutores de la asignatura Contabilidad III, dos de ellos desconocen el diseño curricular de la misma, en el caso de Capacitación y Desarrollo los dos tutores conocen dicho documento.
- Los tutores consideran que deben existir estrategias y medios de enseñanza creativos e innovadores, que no necesariamente deban ser por medio de la plataforma de aprendizaje en línea.
- Hay una coincidencia por parte de los tutores en una mayor demanda en la utilización de la plataforma de aprendizaje en línea, tanto como medio de enseñanza como medio para evaluar. Aunado a esto, existe anuencia para un mayor uso

de las herramientas con que cuenta la plataforma de aprendizaje.

### **SOBRE LA GESTION Y LOS MEDIOS**

- Para la asignatura Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo, en relación a su interactividad, las mismas se ofrecen como medio de enseñanza a través de la plataforma de aprendizaje como apoyo y actividades complementarias; y no así como una asignatura 100% virtual.

## **19.3 Proceso**

Este criterio nos orienta a las conclusiones sobre el funcionamiento de los programas y cómo lo hacen, de acuerdo al uso de los recursos de aprendizaje, infraestructura, logística, recursos humanos y la combinación de ellos, para el logro de los objetivos propuestos en cada asignatura.

<b>Proceso</b>	
<b>Eficiencia</b>	<p><b>ASPECTOS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Encargada de la Cátedra de Recursos humanos tiene cuatro años en la coordinación de la misma, con responsabilidad de 16 asignaturas con 16 tutores. La Encargada de Cátedra de Contabilidad Superior tiene dos años coordinando, con 9 asignaturas y 10 tutores, información para el 2015.</li> <li>• La Cátedra de Recursos Humanos por la cantidad de asignaturas que debe administrar y para laborar eficientemente donde predomine un enfoque actualizado (temas) y cubrir las necesidades del estudiantado en cuanto a estrategias de enseñanza y evaluaciones, requiere personal para su atención (tutores) para un aproximado de 20 a 22 tutores permanentes.</li> <li>• Con respecto a la coordinación de la cátedra de Recursos Humanos y su asignación de trabajo, requiere otra coordinación para asumir de forma distinta la distribución de las asignaturas, ya que una sola persona no debería administrar 16 asignaturas, pues se pierde la perspectiva de ciertos temas y la calidad en la gestión académica.</li> <li>• Las Encargadas de Cátedra coinciden que la formación del estudiantado en el grado académico de Diplomado, es fundamental para el desenvolvimiento en el Bachillerato y Licenciatura, por lo que en este nivel deben de fortalecerse</li> </ul>

las competencias necesarias que le faciliten su proceso académico en los niveles superiores.

- Actualmente las asignaturas de Diplomado no cuentan con acceso y uso de la plataforma de aprendizaje en línea como recurso de enseñanza, por lo que el estudiante llega al nivel de Bachillerato a enfrentarse por primera vez a este medio, careciendo de las habilidades y experticia necesarias para afrontar la misma como un recurso de aprendizaje al cual le saque provecho.
- La población en estudio indica que el tiempo del cuatrimestre para entrega de tareas, tutorías y aplicación de exámenes es el adecuado.

### **TUTORES**

- Los tutores de ambas asignaturas son cinco, en su mayoría son hombres y más de la mitad cuenta con cinco años de experiencia laboral en la educación a distancia. Para la asignatura Capacitación y Desarrollo son 2 tutores y para Contabilidad III son 3 los tutores para el 2015. Califican la experiencia como tutores como muy buena.
- El 100% de los tutores han recibido en los últimos cinco años capacitación sobre el sistema de enseñanza de la UNED, así como aspectos operativos y administrativos, lo que permite constatar la actualización o mejora en el proceso de formación de los docentes en la educación a distancia de la UNED, de lo cual mucho tiene que ver el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) y los procesos de acreditación de las carreras de la ECA.

### **SOBRE LA GESTION Y LOS MEDIOS**

- Se da por parte de las coordinaciones de las Cátedras un criterio favorable, a las dependencias que dan soporte académico a la gestión de la misma (CECED, PAL, PACE, entre otros).
- Antes del 2000 las plataformas de aprendizaje en línea se utilizaban como repositorios más que como medios de enseñanza, por lo que en este momento se encuentran en un periodo coyuntural en cuanto a su utilización y el cambio en su implementación, en términos de intensificar su uso.
- A pesar de existir anuencia en el uso de la plataforma de aprendizaje y que este sea un instrumento prioritario de

enseñanza, se tiene la desventaja sobre la capacitación de los tutores y las competencias de los estudiantes.

- El principal reto para poder gestionar el uso de la plataforma y planear su utilización de forma eficiente y objetiva, es el tiempo que requiere la cátedra para agilizar las gestiones administrativas requeridas.
- La plataforma de aprendizaje en línea al ser asincrónica (en su mayor parte de uso y herramientas) tiene excelente aceptación por parte de los estudiantes, pero no existe en su totalidad una comunicación efectiva entre el tutor y el estudiante, con respecto a evacuar las consultas hechas por el estudiantado.
- Los estudiantes tienen una muy buena opinión sobre la plataforma de aprendizaje en línea, pero requiere tener más atención por parte del tutor, ya que es un buen mecanismo para comunicarse y evacuar dudas.
- La unidad didáctica en ambas asignaturas es autosuficiente para la entrega de los contenidos que se imparten.
- La unidad didáctica para la asignatura Contabilidad III se encuentra en formato digital.
- Los estudiantes de la asignatura Contabilidad III tienen preferencia por la unidad didáctica impresa, debido a que los contenidos en su mayoría son prácticos y requieren realizar anotaciones.
- La posición del estudiante es que la unidad didáctica debe ser apoyada por la tutoría y en consecuencia la capacidad del profesor/tutor para impartir los contenidos de manera asertiva.
- Los estudiantes indican que los ejercicios de la unidad didáctica son de utilidad para la enseñanza de los contenidos.
- En ambas asignaturas el estudiante hace énfasis en que se requieren más ejercicios prácticos y tiempo para desarrollar los mismos.

- Los medios de enseñanza alternativos que solicitan los estudiantes son: prácticas guiadas (paso a paso), videoconferencia, audios, videos y recursos multimediales
- Para la asignatura Contabilidad III la mayor cantidad de estudiantes no tuvo contacto con el tutor y la Cátedra, caso contrario de la asignatura Capacitación y Desarrollo. En ambas asignaturas hubo estudiantes a los cuales no se les dio respuesta a sus consultas.
- Los contenidos que la asignatura Capacitación y Desarrollo debe conferir mayor énfasis son: conceptos, importancia y tendencias del proceso de capacitación, también el de procesos que componen el sistema de capacitación e indicadores de medición.
- Los contenidos prioritarios que la asignatura Contabilidad III debe brindar mayor énfasis son: estados de flujo de efectivo, normas relacionadas, propiedad de planta y equipo y normas relacionadas.

#### 19.4 Producto

Con respecto al producto en esta evaluación, el nivel final de logro académico del estudiante es su rendimiento académico. El accionar docente y académico en cada asignatura para esta evaluación se mide por los apoyos (medios) por parte de la institución, además del esfuerzo que realiza el estudiante al estar inmerso en este sistema.

Se contemplan aquellos apoyos que se le brindan al estudiantado como elementos que dan valor del programa y que cuantifican los resultados medibles. Las conclusiones a las cuales se llegan se mencionan a continuación:

Producto	
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La población de estudio (el estudiantado) está comprendido en mayor número, por mujeres.</li> <li>• El rango de edad que predomina en los estudiantes de las asignaturas de Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo, es entre los 18 y 32 años.</li> <li>• La mayor cantidad de estudiantes matriculados por centros universitario para Contabilidad III se encuentran en Palmares y San José, para Capacitación y Desarrollo los</li> </ul>

centros con mayor matrícula son de San José, Puriscal y San Isidro.

- La mayor cantidad de estudiantes han cursado más de 15 asignaturas de la carrera en que se encuentran empadronados. Tienen un nivel de experticia en el sistema de educación a distancia, dado el tiempo de permanencia en el mismo.
- La asignatura Capacitación y Desarrollo tiene un mejor rendimiento académico que la asignatura Contabilidad III, esta última ha venido reduciendo su nivel de aprobación en los tres últimos periodos ofrecidos.
- Ambas asignaturas tienen un nivel de creditaje de cuatro unidades, por lo que el nivel de exigencia es alto. Para Capacitación y Desarrollo se ofrecen solo una vez al año y para Contabilidad III dos veces al año (según información del 2015).
- Para la asignatura Capacitación y Desarrollo el rango de aprobación en el que se encuentra el mayor número de estudiantes es de calificaciones entre 7 y 8,50.
- La cantidad de estudiantes matriculados en la asignatura Contabilidad III para el periodo en estudio (I cuatrimestre de 2015) resulta la matrícula más baja de los tres últimos periodos y fue en el cual se dan más retiros injustificados (no se aplicó o realizó ninguna actividad académica).
- Para la asignatura Contabilidad III solo un estudiante aprueba con nota superior a 9, para la asignatura Capacitación y Desarrollo es de 17 estudiantes.
- El cuatrimestre en estudio no es el mejor periodo académico en rendimiento académico para cada una de las asignaturas. Para el caso de Contabilidad III, fue el peor de los tres periodos en estudio.
- El rendimiento en la asignatura Contabilidad III para el periodo académico en estudio (I Cuatrimestre 2015) es de 21.4% y el rendimiento académico para Capacitación y Desarrollo es de 78,5% de aprobación.

### 19.5 Conclusiones generales

Después de analizar las conclusiones anteriores desde el modelo de CIPP se puede concluir que el modelo de enseñanza-aprendizaje que utiliza la UNED, es un modelo acorde con las necesidades del estudiantado, ya que es inclusivo, desde el punto de vista que brinda oportunidad con el libro y tutorías, como medios tradicionales del sistema de educación a distancia y la aplicación de nuevas tecnologías de comunicación e información con la plataforma de aprendizaje. Cabe destacar que la UNED se esfuerza, en que en los centros universitarios el estudiantado cuente con acceso a internet (wifi) o acceso a un equipo de cómputo para su acceso.

El Modelo Pedagógico al llegar a las Cátedras para su ejecución, es donde cobra una interpretación con respecto a la idea primordial que lo fundamenta, quedándose en el esquema tradicional de la educación a distancia, a pesar de tener un mayor alcance.

Este modelo está basado en la visión de la UNED, visión que va más allá y reconoce la necesidad del estudiantado de soluciones a temas como el tipo de evaluaciones, tutorías, atención a la plataforma y maximización de la misma y otros recursos de apoyo, que favorezcan la enseñanza de los contenidos de la asignatura, fuera de un esquema único. Por la particularidad de cada asignatura, ofrecer los procesos de enseñanza innovadores, que se ajusten a las necesidades particulares de sus tópicos.

Debe de liderarse los procesos académicos por medio de mecanismos apropiados y mediados pedagógicamente que propicien el aprendizaje, aunado a que el sistema de educación a distancia lo permite, al echar mano a los recursos didácticos, tecnológicos e innovadores que existen para la enseñanza.

Las Cátedras no cuentan con su definición dentro de la estructura organizacional de la UNED, esto hace que exista una deficiencia con el apoyo de recursos y el grado de autoridad sobre la gestión que realizan. Esto puede notarse en las Cátedras consideradas para esta investigación, una con 16 asignaturas para una sola coordinadora y otra con cinco asignaturas y una coordinadora también. Además, las Cátedras se convierten en el enlace con los estudiantes y los Encargados de Carrera, lo que la disposición de lineamientos claros, lo que dificulta la relación de las partes, desde la gestión hasta la toma de decisiones entre ellas.

Los modelos de gestión que se siguen por parte de las Cátedras, están establecidos por los procesos de gestión académicos y administrativos, que se han venido implementando con el tiempo, por costumbre o replica de un modelo seguido generacionalmente de un coordinador a otro. Esto es un punto débil en el plano organizativo.

Otro punto importante sobre los medios es que el estudiantado y los tutores dirigen sus opiniones no a los medios en sí, sino a como se utilizan estos, bajo los criterios de: tiempo, metodología y complementos que deben apoyar los medios de enseñanza. Además, la cuatrimestralización (uso del periodo académico de un cuatrimestre de 12 semanas) reduce los espacios de comunicación entre el estudiantado y el tutor, debido a la atención a las diferentes actividades académicas. Debe considerarse que el tutor de la UNED, es un profesional que tiene trabajo fuera de la institución y el cual es prioritario, la docencia es su segunda opción laboral.

El estudiante tiene una opinión general muy positiva sobre la UNED, ya que apoyan los medios de enseñanza que se utilizan para las asignaturas, las competencias que adquiere en este tipo de educación y de los cuales están conscientes que han adquirido y deben de adquirir, y que se diferencia en gran medida al sistema tradicional presencial.

Los motivos por los cuales ingresa al sistema de educación a distancia, con respecto a la educación presencial, son principalmente el factor económico y ser estudiantes con una jornada de trabajo.

La población de estudiantes en análisis en su mayoría son mujeres y la edad promedio que ingresaron en el periodo en estudio (ha variado con respecto a la de años atrás), se encuentra en un rango de 26 a 32 años, siendo una población madura.

Esta población de análisis ha cursado en su mayoría más de 15 asignaturas, lo que evidencia conocer sobre el tema de educación a distancia y tener una opinión clara de lo que es enfrentarse a este modelo, así como los medios de enseñanza que se utilizan.

Los medios de enseñanza se basan en el diseño curricular que se confecciona antes de ser ofrecida la asignatura a los estudiantes, por lo que los mismos son pensados bajo un “supuesto” para la población meta. Se señala como supuesto, debido a que el diseño y lo que en él se estipula, es un panorama deseado para impartir los tópicos de la asignatura, ya que puesto en marcha durante el periodo académico que se ofrece por primera vez, puede evidenciar fortalezas y debilidades en cómo se ofrecen los contenidos de la asignatura.

La Universidad tiene como política evaluar las unidades didácticas cuando se implementan por primera vez (proceso de validación), así también evaluar las asignaturas cada cuatrimestre para el proceso de acreditación de las carreras, lo anterior como insumo de mejoramiento en la calidad de los mismos.

Con respecto al uso de las tecnologías de información y comunicación, los estudiantes de las asignaturas Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo, utilizaron la virtualidad por medio de las plataformas de aprendizaje, como un medio de enseñanza complemento de la unidad didáctica y la tutoría. Estas dos asignaturas que no son implementadas 100% en la virtualidad, sino que tienen otras estrategias de enseñanza que apoyan el proceso de aprendizaje. La plataforma que se utiliza actualmente es Blackboard, pero anteriormente se utilizaba Moodle, con la cual, estaban más satisfechos los estudiantes.

Las Cátedras tienen el apoyo del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), el cual les da la guía sobre cómo debe presentarse al estudiante el entorno y las actividades a desarrollar, pero a pesar de esto, a los estudiantes se les dificulta las instrucciones que se colocan en el entorno. También ven como desventaja, la respuesta oportuna por parte del tutor, ya que en ocasiones no es en el tiempo que se requiere.

El PAL brinda al inicio de cada cuatrimestre una inducción para estudiantes sobre el uso operativo de la plataforma de aprendizaje en línea por medio de videoconferencia, tanto de asistencia presencial como transmitida vía internet, así mismo, dicha instancia provee una serie de canales de asistencia técnica, tanto para profesores como estudiantes.

Los estudiantes no tuvieron problemas de acceso a la plataforma de aprendizaje en línea, ya que tienen como fortaleza que pueden ingresar desde el dispositivo de su trabajo, café Internet, dispositivo móvil u otro. Consideran que es una herramienta a la cual se le puede sacar mucho provecho y beneficiar más al estudiantado.

Las actividades que se desarrollan en la plataforma tuvieron el apoyo en que cumplen con los objetivos y se llega al conocimiento de los contenidos, esto tuvo un mejor apoyo en la asignatura de Capacitación y Desarrollo que en Contabilidad III donde se presentaron algunos comentarios sobre estas actividades.

La unidad didáctica utilizada para las asignaturas en estudio, es autosuficiente, pero requieren de contextualización a nuestro medio, ya que los ejemplos que se dan pueden generar confusión. Para la asignatura Contabilidad III el libro fue digital, lo que no fue de aceptación por ser una asignatura práctica, se aduce la necesidad de escribir y señalar en el libro impreso, lo que hizo incurrir en un gasto a quienes sacaron la impresión del mismo.

La mayoría de estudiantes realizan los ejercicios de la unidad didáctica, pues los consideran valiosos para la práctica que requieren.

En el caso de las tutorías, más del 50% entre las dos asignaturas no asistió a las tutorías, la principal queja de esto es debido a que no se imparte en el centro universitario al cual pertenecen, o no existe un horario a conveniencia para los estudiantes. Los que sí asistieron a tutoría mencionan que se debe de aumentar el número de tutorías. Además, que la tutoría debe ser mejor planificada por el tutor.

Los estudiantes indican sobre otros recursos de apoyo con que deberían tener acceso como la videoconferencia, audios, videos y recursos multimedial, lo que evidencia la necesidad del estudiante de tener un recurso de consulta más inmediata (asincrónica) y en un momento en que el horario no sea impedimento para poder accezar al recurso, esta es una ventaja de los medios asincrónicos.

Además, los estudiantes consideran que una debilidad detectada el sistema de educación a distancia es la pérdida de interacción con otros estudiantes.

Por lo anterior, se puede determinar cómo conclusiones generales:

1. Existe un modelo de enseñanza y aprendizaje propicio para los objetivos que plantean las Cátedras analizadas, apoyado del diseño curricular de la asignatura.
2. Los medios o instrumentos utilizados en las asignaturas Contabilidad III y Capacitación y Desarrollo son buenos, pero requieren de una mejor gestión por parte de la Cátedra y de la Institución, ya que existe una demanda de parte de los estudiantes, se atiendan de acuerdo a su contexto (asignatura práctica o teórica), de forma que cubran sus necesidades.
3. El estudiantado tiene un criterio muy bueno del sistema de educación a distancia y de la UNED, por cuanto es pertinente a sus necesidades y los medios de enseñanza son buenos, pero existen otros recursos que pueden apoyar aún más su quehacer estudiantil y que contribuyan al proceso de enseñanza de la asignatura de forma óptima, principalmente por el tipo de tópicos que se desarrollan en ciertas asignaturas.
4. Las tutorías, unidad didáctica y la plataforma de aprendizaje en línea son pertinentes al modelo de educación a distancia de la UNED y al de las asignaturas en estudio.
5. Los tutores son actores protagónicos de los medios de enseñanza, ya que son ellos quienes guían las estrategias de aprendizaje del estudiante, por lo que, su compromiso es indispensable para la comunicación efectiva.
6. El rendimiento académico de los estudiantes en las asignaturas de estudio, no se debe al enfrentarse a la metodología de un sistema de educación a distancia, sino a la forma en que se imparte la asignatura por medio de las estrategias de enseñanza que se tienen actualmente, ya que las estrategias pueden ser mejoradas o implementadas de forma más novedosa.
7. El rendimiento académico de los estudiantes para la asignatura Capacitación y Desarrollo es adecuado considerando que más del 50% del estudiantado tiene nota superior a siete (7,00), ya que aprueba el 78,5%.
8. El rendimiento académico de los estudiantes de la asignatura Contabilidad III no es aceptable (menos de la mitad) ya que sólo aprueba el 21,4%.
9. Los factores que han beneficiado o no el accionar de las Cátedras se pueden mencionar específicamente según se detalla:

- a. Para la Cátedra de Recursos Humanos los tutores y las actividades complementarias de la plataforma de aprendizaje son de gran importancia para el buen rendimiento de los estudiantes. Los factores que van en detrimento del accionar de la misma son la carga académica (asignación de tiempo) y el recargo de las funciones de las 16 asignaturas en la Encargada de Cátedra.
  - b. Para la Cátedra de Contabilidad III los factores que hacen la diferencia de forma positiva son los tutores, por su colaboración en las actividades docentes y las competencias como profesionales del área de formación, en cuanto a los factores que van en detrimento del accionar de la Cátedra son el libro digital, las actividades complementarias y su poca claridad con los contenidos y la actualización de los tutores.
10. Para la gestión de ambas Cátedras se requiere de más apoyo presupuestario para cumplir con las actividades de los procesos de acreditación, mayor personal para la coordinación profesional de la Cátedra, desde otra coordinación hasta más tutores para reducir la carga académica de los que están actualmente.

## **20 Recomendaciones**

Por todo lo anterior, se puede plantear las siguientes recomendaciones.

1. Establecer una propuesta por parte de la Escuela de Ciencias de la Administración a la Vicerrectoría Académica de lo que es y debe ser una Cátedra, con el fin de que pueda establecerse dentro del organigrama institucional la figura de la unidad académica bajo el nombre de Cátedra. Esto viene a regular el tipo de puesto que debe tener el coordinador de esta unidad académica, dejando de llamarse “profesor/tutor” y ocupar una categoría profesional de acuerdo al puesto que ejecuta, ya que el cargo de “Encargado de Cátedra” actualmente no existe, sino que se ocupa una plaza de tutor con cargo de autoridad. Esto brinda estabilidad a los coordinadores que tienen una jornada de entre medio y tres cuartos de tiempo, ya que la atención de un puesto docente con personal a cargo demanda tiempo completo.

2. Replantear del modelo de enseñanza y aprendizaje que se está brindado en el nivel de Diplomado (tronco común de los diferentes énfasis), ya que se requiere que se desarrollen competencias como autoregulación, proactividad, creatividad y autogestión desde los inicios de la carrera, además del uso de las plataformas de aprendizaje. Considerar la implementación de talleres y charlas que permitan al estudiante adquirir estas competencias, al menos dos o tres durante su permanencia en este pregrado.
3. A nivel institucional, crear un programa de inducción a la Universidad para tutores, este programa vendría a sustituir con el que ya cuenta la Oficina de Recursos Humanos, de forma que pueda darse cada tres o cuatro meses con varios profesionales (área administrativa, académica y experto en educación a distancia), con el fin de que las nuevas contrataciones de tutores tengan la posibilidad de que al menos, dentro de los tres primeros meses de su contratación sea efectiva esta capacitación.
4. Con respecto a los medios de enseñanza, es importante establecer criterios o estándares de calidad que midan las estrategias de enseñanza ya existentes y que sean, específicas para el área de formación en que se encuentra inmersa la carrera y la Cátedra, esto con el fin de tener parámetros que dicten lineamientos claros de cómo seguir en el quehacer docente y académico. Esta propuesta debe partir del Programa de Autoevaluación y Académica (PAA), de forma tal que se haga de forma integral con las carreras, contexto institucional y el manual de Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) con el cual se acreditan las carreras.
5. Construir indicadores para el rendimiento académico del estudiantado, esto porque en la Universidad no hay investigaciones o estudios que evidencien los motivos por los cuales los estudiantes cuentan con un mal o buen rendimiento en las asignaturas. El constructo de rendimiento académico como se ha visto en esta evaluación, es complejo y subjetivo, por lo que estableciendo indicadores cualitativos y cuantitativos puede desarrollarse estudios que brinde de forma fidedigna, el motivo de los resultados. La calificación final no puede ser analizada por sí sola, requiere conocer las variables que intervienen en la misma, para conocer el motivo o relación de tal calificación.

6. Evaluar los medios de enseñanza y actividades de evaluación, con evaluaciones al menos una vez al año, de forma tal, que los profesionales en el campo puedan realimentar a los tutores y Cátedras sobre los errores que se puedan estar cometiendo, los nuevos tipos de evaluación, analizar los medios de enseñanza con que cuenta el diseño curricular o actualizar los ya existentes. La evaluación permite estar en constante búsqueda de la calidad, con el fin de que el estudiantado se vea beneficiado de las mejoras y propuestas que garanticen su quehacer estudiantil ajustado a sus necesidades.
7. La investigación y la extensión son pilares de la gestión académica, además son necesarios para el apoyo de los resultados que requiere los procesos de acreditación, por lo que debe contemplarse en la carga académica de los tutores este espacio, el tiempo no sólo debe ser determinado por cantidad de estudiantes matriculados, sino va más allá. Por ende, se considerará realizar un diagnóstico de las horas semanales que requiere un tutor para este quehacer.

El diagnóstico sobre el tiempo a utilizar puede realizarse con aquellos tutores que cuenten con algún proyecto de investigación o extensión, con los cuales se pueda medir el tiempo que utilizan para las diversas actividades que intervienen en el proceso investigativo o de extensión, estableciendo un cronograma de actividades y su inversión en tiempo y recursos. Se puede determinar con varios proyectos y sacar una media para establecerse como medida.

8. Realizar un diagnóstico que permita conocer si la asignatura es adecuada para utilizar el libro digital, ya sea para una asignatura virtual o que requiera de una estrategia de enseñanza adicional en el tema de las tecnologías de información y comunicación. Esto con el fin de que el estudiante pueda tener éxito en su quehacer, sin que los medios nuevos sean una imposición.
9. Plantear la propuesta de reestructuración de la Cátedra de Recursos Humanos, de forma que su planteamiento esté debidamente justificado por la cantidad de asignaturas que lo componen, trabajo que se realiza, proceso de acreditación, además de la participación de los actores que intervengan del proceso académico y administrativo, de forma que permita identificar los recursos que se requieran para atender eficientemente la Cátedra.

10. Debido al rendimiento académico tan bajo que enfrenta la asignatura Contabilidad III, establecer la recomendación de los estudiantes consultados en esta evaluación sobre brindar “tutorías adicionales” como pilotaje de forma sincrónica o asincrónica (por medio del uso de la tecnología). Con el fin de ser un apoyo, tanto para las consultas de las actividades complementarias, como para la exposición práctica de los contenidos que se estén tratando. Este apoyo debe brindarse en varios centros universitarios o regiones, de forma que pueda llegarse a la mayor cantidad de estudiantes. Si este pilotaje funciona tanto en asistencia estudiantil como en los resultados, puede plantearse el cambio de cantidad de tutorías para que el estudiante cubra su necesidad.
11. Para la asignatura de Capacitación y Desarrollo, incluir dentro de las actividades complementarias un taller en el que puedan participar todos los estudiantes matriculados (una vez al cuatrimestre ofrecida la asignatura). Los temas a desarrollar serían de la teoría a la práctica (casos reales de situaciones laborales) y actualización en temas novedosos.
12. Implementar dentro de los contratos de los tutores, una clausura para mantener o renovar el contrato, deben de haber recibido al menos una actividad de actualización al año, esto con fundamento jurídico y bajo el criterio de autonomía que tiene la universidad para establecer lineamientos en su gestión. Para los que están en propiedad como parte de la evaluación del desempeño anual, solicitar el mismo requisito, esto bajo la consulta de su factibilidad a la Oficina de Recursos Humanos.
13. Establecer un cronograma de tutorías anual, de forma que sea rotativo en los centros que hay menos matrícula. Este cronograma funcionaría en un 100% si se conoce de cual localidad son los estudiantes de la carrera y se lleva un control del plan de estudio. Se puede plantear por región momentáneamente y se decide por cuatrimestre de acuerdo a la matrícula, pero sin dejar de brindar la misma en la zona. Se plantean las tutorías regulares y se adicionan las tutorías regionales.

Las actividades extracurriculares o las tutorías adicionales le van a permitir al estudiante tener un sentido de pertenencia, además vincularse con otros iguales

estableciendo grupos o equipos de trabajo, tanto para hacer trabajos como para ayudarse entre pares.

El modelo de educación a distancia lo que pretende es que los estudiantes puedan estudiar donde quiera que se encuentren, lo que permite el acceso a la educación universitaria en cualquier lugar del país, por lo que es necesario conocer las características de la población estudiantil actual (la cual está siendo cada vez más joven) para canalizar las necesidades de estas nuevas generaciones en medios innovadores, creativos y que logre un buen rendimiento académico en el estudiantado, fin último que persigue las Cátedras, Carreras y la Universidad.

## 21 Referencias

- Alvarado, P.; Arce, R.; Cascante, M.; Ramírez, V.; Sandoval, A. y Zamora, C. (2012). *Producción de materiales didácticos, documento base para el Plan Académico 2012-2017*. San José: UNED.
- Angulo, C. (2013). *Las herramientas digitales y el aprendizaje de contenidos*. Recuperado de:  
[http://www.ride.org.mx/docs/publicaciones/10/tecnologias\\_emergentes\\_educacion/J24.pdf](http://www.ride.org.mx/docs/publicaciones/10/tecnologias_emergentes_educacion/J24.pdf)
- Arcega, M. (2011). *Las mejores prácticas de la educación a distancia*. (Spanish). *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 16(48), 301-306 (32-39).
- Area, M. y Adell, J. (2009). *ELearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales*. En J. De Pablos (Coord): *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet*. Aljibe, Málaga, 391-424. Recuperado de:  
<http://tece:du.webs.ull.es/textos/eLearning.pdf>
- Avendaño C., W. R., & Parada-Trujillo, A. E. (2012). *El mapa cognitivo en los procesos de evaluación del aprendizaje*. (Spanish). *Investigación Y Desarrollo*, 20(2), 334-365.
- Barrientos, Z. & R. Umaña. 2009. Deserción estudiantil en posgrados semipresenciales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica: ¿Deserción o retraso? Cuadernos de Investigación UNED Vol. 1(2): 141-150.
- Bogantes, J; Rosales; S; Sánchez; A; Vargas; A. (2013). *Evaluación de los aprendizajes, documento base para la elaboración del plan académico 2012-2017*. San José: UNED. Documento adjunto al correo electrónico.
- Caraballo Pagán, O. (2012). Evaluación del Nivel de Satisfacción de la Gestión de un Programa de Aprendizaje a Distancia Aplicando el Modelo CIPP: Caso del Programa de Administración de Sistemas de Oficina de una Universidad Privada de Puerto Rico. (Spanish). *HETS Online Journal*, 323-70.
- Calvo, X. y Salas, N. (2013). *Necesidad de unificar criterios de calidad para la mediación pedagógica de cursos en línea de la Universidad Estatal a Distancia*. Recuperado de: <http://web.uned.ac.cr/revistas/index.php/rps/article/view/125/pdf>
- Carballo, Rosana. (2007). *La Andragogía en la educación superior*. *Revista Investigación y Postgrado*. vol.22, no. 2. Recuperado de:  
<http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinpost/article/viewFile/678/245>
- Capelari, M. (2009). *Las configuraciones del rol del tutor en la universidad argentina: aportes para reflexionar acerca de los significados que se construyen sobre el fracaso educativo en la educación superior*. Recuperado de:  
<http://www.rieoei.org/deloslectores/3110Capelari.pdf>

- Cardona, D. y Sánchez, J. (2011). *La educación a distancia y el e-learning en la sociedad de la información: una revisión conceptual*. (Spanish). *UIS Ingenierías*, 10(1), 37-50. Vínculo persistente a este informe (enlace permanente): <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=78554827&lang=es&site=ehost-live>
- Córica, J y Hernández, M. (2012). *Comunicación y nuevas tecnologías: su incidencia en las organizaciones educativas*. Recuperado de: [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestria/documentos/LECT47.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT47.pdf)
- CONARE. (2011). *Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal 2011-2015*. San José: CONARE. Recuperado de: <http://www.conare.ac.cr/images/docs/opes/planes/documento%20planes%202011-2015.pdf>
- Concepción García, B., Lourdes Piñero Martín, M., Pinto Iglesias, T., y Carrillo Vásquez, A. (2009). Evaluación y gerencia participativa de los aprendizajes en el aula. Una mirada en la práctica evaluativa en el tiempo. (Spanish). *Educación (03797082)*, 33(2), 25-50.
- Cruz, Sara. (2006). *El Rendimiento Académico: Desde la Práctica de la Orientación Educativa*. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*. Recuperado de: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/revistas/49081.pdf>
- De Luca, C. (2009). Implicaciones de la Formación en la Autonomía del Estudiante Universitario. (Spanish). *Electronic Journal Of Research In Educational Psychology*, 7(2), 901-922.
- Elizabeth Morantes Higuera, A., & Adolfo Acuña Corredor, G. (2013). *Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: una aproximación*. (Spanish). *Zona Próxima*, (18), 72-92.
- Estéfano, R. (2013). *Conocimiento y aplicación de estrategias de aprendizaje por profesores de educación superior a distancia*. (Spanish). *Zona Próxima*, (19), 21-38.
- García, A. (coord.) (2009). *Concepción y tendencias de la educación a distancia en América Latina*. Recuperado de: <http://www.oei.es/DOCUMENTO2caeu.pdf>
- García, A; Troyano, Y. (2009). *El espacio Europeo de Educación Superior y la figura del profesor tutor en la universidad*. Recuperado de: <http://red-u.net/redu/index.php/REDU/article/view/96/pdf>
- García Pupo, M. Mediación pedagógica en la educación a distancia. (Spanish). (2003). *Revista Ciencias Matemáticas*, 21(2), 185-192.

- Graells, P. M. (2000). *Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación*. Departamento de Pedagogía Aplicada. Facultad de Educación. UAB.
- Gravié, R. (2007). *Una visión de conjunto a una de las alternativas educativas más impactante de los últimos años: El aprendizaje cooperativo*. (Spanish). *Revista Electrónica De Investigación Educativa*, 9(2), 1-9.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill: México.
- lafrancesco, G. (2005). *Evaluación integral y del aprendizaje. Fundamentos y estrategias*. Barcelona: Magisterio. Recuperado de:  
[http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=\\_hKB1Wh8OnIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=elementos+de+la+evaluacion+diagnostica&ots=\\_b3GFw\\_FsK&sig=YsmyrwaK0m1fba0qDnDNFnKGz2s#v=onepage&q&f=false](http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_hKB1Wh8OnIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=elementos+de+la+evaluacion+diagnostica&ots=_b3GFw_FsK&sig=YsmyrwaK0m1fba0qDnDNFnKGz2s#v=onepage&q&f=false)
- Klimenko, O., y Alvares, J. (2009). *Aprender cómo aprendo: la enseñanza de estrategias metacognitivas*. (Spanish). *Educación Y Educadores*, 12(2), 11-28.
- Llorente, M. (2006). *El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta*. Recuperado de: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.pdf>
- Lucía Gravini Donado, M., & Iriarte Diaz Granados, F. (2008). *Procesos metacognitivos de estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje*. (Spanish). *Psicología Desde El Caribe*, (22), 1-24.
- Martínez, C. (2013). *Procedimientos para la realización de evaluaciones de programas educativos y sociales*. *Revista Medicina, Salud y Sociedad*. Vol. 3
- Mercedes Alzate-Medina, g., y Bernardo Peña-Borrero, I. (2010). *La tutoría entre iguales: una modalidad para el desarrollo de la escritura en la educación superior*. (Spanish). *Universitas Psychologica*, 9(1), 123-138.
- Montserrat, S., Gisbert Cervera, M., y Isas, S. (2007). *E-tutoría: uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria. Teoría de la educación: educación y cultura en la sociedad de la información, 2007, vol. 8, núm. 2, p. 31-54*.
- Mirantes, A. Acuña, G. (2013). *Propuesta de modelo de gestión para la educación superior a distancia: una aproximación*. *Revista del Instituto de Estudios en Educación Universitaria del Norte*. no.18.
- Montalvo, F. T., y González-Torres, M. C. (2004). *El aprendizaje autorregulado: presente y futuro de la investigación*. *Electronic journal of research in educational psychology*, 2(3), 1-34.
- Morales, Juan José. (2001). *Evaluación en el Área de Educación Visual y Plástica en la ESO*. Recuperado de:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5036/jjma01de16.pdf.pdf?sequence=1>

- Montero Rojas, Eiliana, Villalobos Palma, Jeannette y Valverde Bermúdez, Astrid (2007). *Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al rendimiento académico en la Universidad de Costa Rica: un análisis multinivel*. RELIEVE, v. 13, n. 2. [http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2\\_5.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2_5.htm).
- Ortega-Andrade, N. (2011). *Un modelo de tutoría universitaria para el aprendizaje de materiales instruccionales*. (Spanish). *Educación Y Educadores*, 14(1), 85-104.
- Paduja, J. (2003). *Introducción a la Educación a Distancia*. Fondo de Cultura Económica, Argentina. Recuperado de: <http://fcechile.cl/wp-content/uploads/2014/01/padula.pdf>
- PAL. (2012). *Estadística 2012, Informe estadísticas de matrícula en todas las plataformas lms: Microcampus, Webct, Blackboardlearn y Moodle*. San José: UNED.
- PACE. (2013). *Glosario de términos curriculares para la Universidad Estatal a Distancia*. Recuperado de: [http://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/publicaciones/FINAL24-9-13\\_Glosario\\_de\\_trminos\\_curriculares\\_UNED.pdf](http://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/publicaciones/FINAL24-9-13_Glosario_de_trminos_curriculares_UNED.pdf)
- Pons, R., Serrano, J. (2012). Hacia una evaluación constructivista de los aprendizajes escolares. *Revista de evaluación educativa*, 1 (1). Recuperado de: <http://revalue.mx/revista/index.php/revalue/issue/current>
- RAE. (2014). *Definición de multimedia*. Recuperado de: <http://www.rae.es/rae.html>
- Salas, W. (2005). *Formación por competencias en educación superior. Una aproximación conceptual a propósito del caso colombiano*. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1036Salas.PDF>
- Simón, J. D., y Padua, E. M. (2011). *Eficacia del Programa Educativo de Técnico Superior Universitario en Administración. Un Autodiagnóstico a través del Modelo CIPP*. *Evaluación Educativa para la Justicia Social*, 168.
- Soto, S. (2008). *Diseño del curso en línea: trabajo interdisciplinario*. (Spanish). *Educación (03797082)*, 32(1), 99-122.
- Torrado, Nellie E. (2002). *La educación de adultos*. Cuaderno de investigación en la Educación, Facultad de Educación, Universidad de Puerto Rico. Recuperado de: <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/ediciones/18/c18art8.htm>
- UNED. (s.f.). *Vicerrectoría Académica*. Recuperado de: <http://www.uned.ac.cr/academica/index.php/objetivos>
- UNED. (2004). *Modelo pedagógico*. San José: UNED. Recuperado de: <http://www.uned.ac.cr/conuniversitario/index.php/politicas/politicas-academicas/24-modelo-pedagogico>

- UNED. (2010). *Cómo diseñar y ofertar cursos en línea*. San José: UNED.  
Recuperado de:  
[http://reccdidacticos.uned.ac.cr/pal/images/stories/Documentos\\_PAL/disenar\\_ofertar\\_cursos\\_linea.pdf](http://reccdidacticos.uned.ac.cr/pal/images/stories/Documentos_PAL/disenar_ofertar_cursos_linea.pdf)
- UNED. (2011). *Plan de desarrollo institucional 2011-2015*. San José: UNED.  
Recuperado de:  
[http://estatico.uned.ac.cr/cidi/politica/documents/PlanDesarrolloInstitucional2011-2015\\_000.pdf](http://estatico.uned.ac.cr/cidi/politica/documents/PlanDesarrolloInstitucional2011-2015_000.pdf)
- UNED. (2012). *Reglamento general estudiantil*. San José: UNED. Recuperado de:  
[http://estatico.uned.ac.cr/cidi/reglamento/documents/ESTUDIANTILREGLAMEN TOGENERALJUL\\_12\\_001.pdf](http://estatico.uned.ac.cr/cidi/reglamento/documents/ESTUDIANTILREGLAMEN TOGENERALJUL_12_001.pdf)
- UNED. (2013). *Consideraciones técnico-pedagógicas en la construcción de listas de cotejo, escalas de calificación y matrices de valoración para la evaluación de los aprendizajes en la Universidad Estatal a Distancia*. San José: UNED.  
Recuperado de:  
[http://reccdidacticos.uned.ac.cr/pal/images/stories/Documentos\\_PAL/Instrumentos\\_evaluacion\\_aprendizajes\\_UNED.pdf](http://reccdidacticos.uned.ac.cr/pal/images/stories/Documentos_PAL/Instrumentos_evaluacion_aprendizajes_UNED.pdf)
- Villar, G; Licona, A. (2006). *El Docente en el Rol de Tutor Virtual en los Entornos Virtuales de Aprendizaje, reflexiones desde la práctica*. Recuperado de:  
<http://postgrado.upnfm.edu.hn/revistas/n30/06.pdf>
- Villas, E. B., Gispert, N. G., Merino, N. G., Monclús, G. J., & García, M. M. (2013). *La triangulación múltiple como estrategia metodológica*. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(4), 5-24.