

Evaluación de las funciones de los asesores en licenciaturas a distancia de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Santo Tomás (México)

Dra. Elia Olea Deserti
M.en C. Nadina Olinda Valentín Kajatt
M.en E. Elia Tzindejé Ramírez Martínez

Resumen

Esta ponencia es acerca de una investigación realizada por la Subdirección Académica y docentes de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás (ESCASTO), del Instituto Politécnico Nacional (IPN).

A partir del 2008, la ESCASTO tiene cuatro de sus licenciaturas a distancia (Contaduría Pública, Relaciones Comerciales, Negocios Internacionales y Comercio Internacional) en donde la figura del asesor es importante. Así que se realizó una investigación descriptiva transversal cuyo objetivo fue evaluar las acciones del asesor respecto a la planeación de los programas, dinámica e integración grupal y la evaluación que realizaba de la acción formativa de los alumnos. Se usó una muestra de sujetos voluntarios (n = 501 estudiantes) quienes respondieron un cuestionario publicado en plataforma (bimestre octubre-diciembre 2011), integrado por 17 reactivos.

Los principales hallazgos permiten concluir que los estudiantes están totalmente de acuerdo/de acuerdo con las acciones relacionadas con propiciar dinámicas orientadas a la integración y la creación de un buen ambiente, seguidas por lo correspondiente a la planeación, otorgando menor importancia a las acciones que aplican para evaluar el aprendizaje de los estudiantes.

PALABRAS CLAVE: evaluación asesores EAD, investigación asesores EAD, investigación EAD México.

Assessment of the roles of advisors in distance bachelor's degree programs of the School of Business and Administration, St. Thomas Unit (Mexico)

This paper is about a research carried out by Academic Managership and some professors from School of Commerce and Administration, Unit St Thomas (ESCASTO) of the National Polytechnic Institute (IPN).

Since 2008, ESCASTO has four distance learning bachelor programs (Accounting, Business Relations, International Business and International Trade). The Academic Advisor is very important in this kind of programs as soon as we did a descriptive transversal research. Objective this research was to assessment Academic Advisor's behavior about educative planning, dynamic and group integration and evaluation students's learning process. We used a sample of voluntary students (n = 501) who answered a questionnaire posted at the technological platform during October-November 2011. This questionnaire has 17 statements.

Meaningful findings helps to arrive conclusions that students are fully agree/agree with the activities that Academic Advisor does about dynamic and integration that lead a good atmosphere, followed (in order of importance) by the actions of planning. They gave less importance the actions of evaluation implemented by the advisors.

KEY WORDS: assessment DE advisors, research DE advisors, research DE Mexico.

El docente en el paradigma educativo del siglo XXI

Hablar de la educación en la actualidad resulta un reto a la imagen que sobre la escuela se ha tenido a través del tiempo. La sociedad que durante muchos años privilegió el diálogo directo y presencial, en un aula de clases, ahora habla., también, de un aula virtual con una comunicación asíncrona y en la que los integrantes del grupo pueden estar en cualquier parte del mundo. La sociedad con el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y de acuerdo a Castells (2010), ha pasado a funcionar como grupo en torno a las redes digitales de comunicación. Por tanto, antes de abordar lo correspondiente a los asesores de los programas de educación no convencional, se consideró pertinente el incluir información relacionada con la educación a distancia y su evolución, que ha dado lugar a una modificación del papel de estudiantes y docentes.

Se tiene que decir brevemente que la educación a distancia ha evolucionado en cinco etapas que van desde la educación por correspondencia y que pretendió atender cursos cortos que no requerían de habilidades muy específicas. Como etapas posteriores se tiene el uso del audio y el video, seguida del teleaprendizaje a través de la radio y la televisión, concretándose en audioteleconferencias y videoconferencias. Con la aplicación de las computadoras personales se inició la cuarta generación con un modelo de aprendizaje flexible que usaba la multimedia en línea y los portales, apoyándose en el internet. En la actualidad, ya en la quinta generación (modelo de aprendizaje inteligente), las instituciones de educación superior manejan recursos multimedia en línea y están conectados en red (facilitando el trabajo colaborativo), además de contar con sistemas de cómputo de respuesta automática, con portales en los que las escuelas llevan a cabo el proceso educativo de un programa completo aprovechando diversos recursos que benefician y hacen el aprendizaje interactivo a través de interfaces, ampliando la comunicación a otras universidades e investigadores.

La citada evolución de la educación a distancia, a partir del uso de las TIC ha reflejado un cambio en los conceptos de enseñanza-aprendizaje imperantes en el siglo XX. De igual forma esta situación se vio apoyada por las declaraciones de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la Cultura (UNESCO) respecto a la Educación para Todos (1990 en Tailandia y 2000 en Dakar) recomendándose el uso de las TIC para atender a quienes solicitaran el servicio educativo, independientemente de su edad. Posteriormente en 1998 en la Conferencias Mundial sobre la Educación Superior (con el seguimiento en 2009) en que se habla de la necesidad de contar con modelos educativos no tradicionales, que propicien el establecimiento de estrategias que apoyen al proceso de aprendizaje y que se consideran en la planificación educativa llevada a cabo por los coordinadores de las unidades de aprendizaje o autores, como por los asesores. Entre otras cosas, se pretende ciertas metas planeadas, que con el uso de las TIC, también se atienden, además de la formación de los estudiantes (componente teórico), lo correspondiente a la filosofía y lo político del país e institucional. Asimismo en la Cumbre *Mundial* sobre la Sociedad de la Información (CMSI) reunida en Ginebra a fines del 2003, se hablaba de que en la sociedad de la información es conveniente disminuir la brecha digital entre los países desarrollados y los de en vías de desarrollo, por lo que el uso del internet en ámbitos entre los que se considera a la educación, representa una promesa de bienestar a futuro, especialmente en naciones subdesarrolladas.

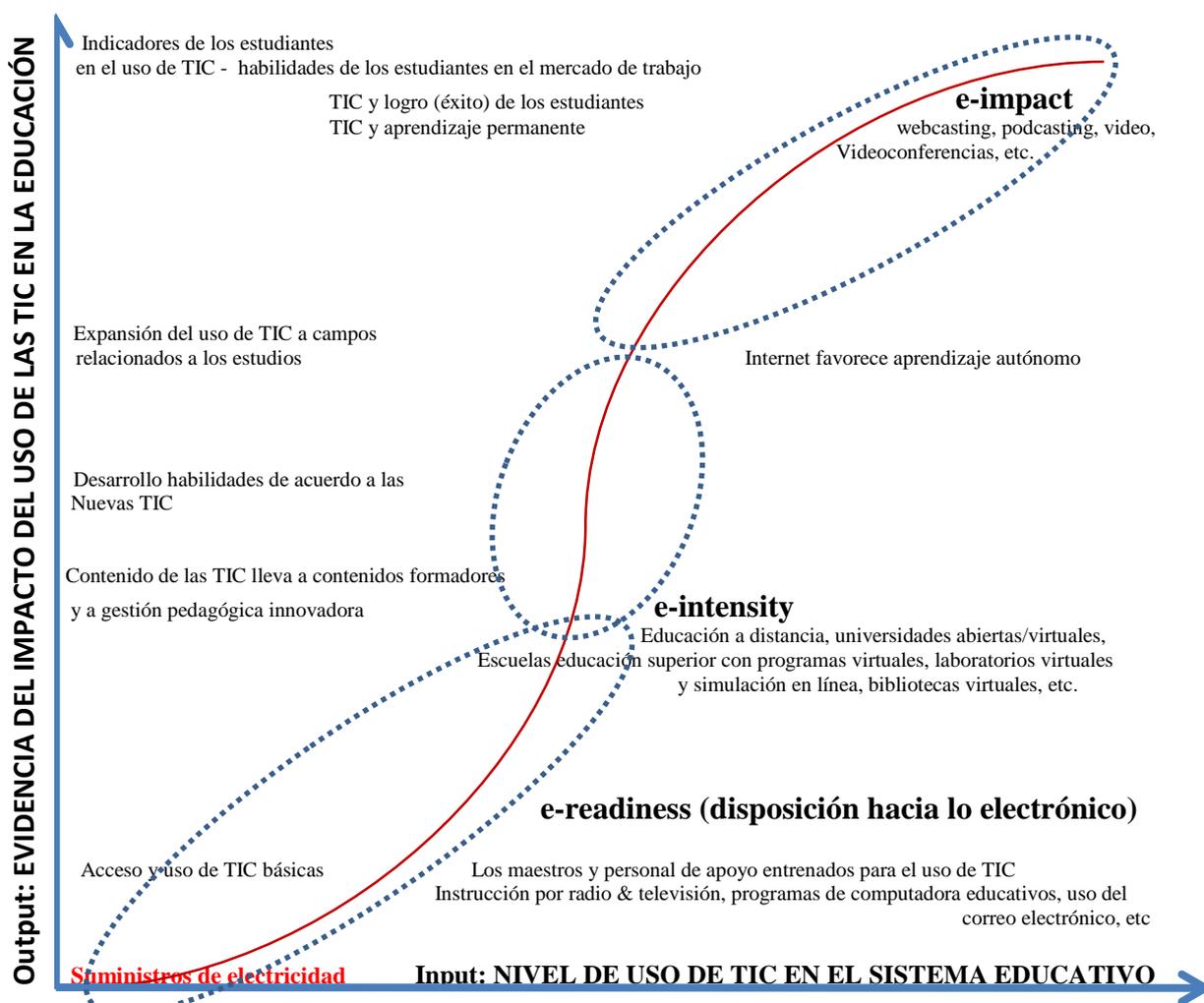
Estas reuniones internacionales que se traducen en recomendaciones para los países miembros han llevado a modificaciones conceptuales de lo que es el aprendizaje -reflejado en los modelos pedagógicos institucionales- ya que se hace alusión a las necesidades del mercado de trabajo en el ámbito empresarial en la Sociedad de la Información en la que el uso de tecnologías es parte inherente del quehacer. Además de que al generalizarlo a nivel mundial (incluyendo a todos los países independientemente de su nivel de desarrollo económico) lo que ha propiciado la proliferación de programas no convencionales. Se ha pasado de una enseñanza tradicional en la que el docente era el centro de la atención y quien dosificaba el saber y los estudiantes sólo recogían el contenido de los materiales a un aprendizaje autónomo por parte del alumno, aunado

a un trabajo colaborativo, aprovechando el uso de las tecnologías, en el que el maestro acompaña, facilita y apoya el aprendizaje del educando.

De hecho, el uso de las TIC como medio para el aprendizaje, ha propiciado el desarrollo de modelos pedagógicos nuevos que basándose en los programas (software) y los equipos informáticos (hardware) han tendido al desarrollo de la comunicación interpersonal y grupal que es reforzada por la acción de los docentes asesores quienes ayudan a que se desarrolle el aprendizaje colaborativo. De ahí que al inicio del 2008, se da a conocer un proyecto denominado “Estándares UNESCO de Competencia en TIC para Docentes” que pretendía desarrollar a los profesores en servicio y en los que estaban en formación inicial las competencias para el uso de las TIC y en cómo enseñar a los estudiantes el desarrollo de los aprendizajes a través de ellas ya sea en programas presenciales o virtuales.

Sin embargo, ante los modelos educativos orientados a la educación no presencial, es importante contar con docentes que respondan a su inserción a una sociedad red, por lo que requieren de una evolución tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Disposición de los estados miembros de la UNESCO para adoptar las TIC (pedagogía) de acuerdo a las normas de competencias.



MIAO, Fengchun (2011). UNESCO ICT Competency Framework for Teachers (ICT-CFT), p.8.

Asesores en programas a distancia en el caso del IPN. México

El Plan Nacional de Desarrollo de México (2007-2012), reconoce la ventaja que tiene la población citadina para acceder a la educación superior, por lo que se recomienda el uso de las TIC en las instituciones educativas de tal forma que quienes se encuentren fuera de las ciudades puedan disfrutar de la posibilidad de alcanzar mayor desarrollo económico y social a través de los estudios. Recomienda la creación/fortalecimiento de modelos educativos nuevos que garanticen la calidad de la formación y los contenidos, con un servicio que permita el cursar programas no escolarizados a nivel licenciatura aprovechando la capacidad instalada. Además, en el 2000, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) reconoce que se requieren acciones que involucren a los actores que participan en este tipo de programas. Para llegar a ofrecer un servicio de calidad hay que establecer que en los roles de los profesores se tienen que atender los cambios referidos a la concepción del aprendizaje y al uso de la didáctica de tal forma que sean más facilitadores del aprendizaje, como tutores. De igual forma los alumnos requieren ser más activos y responsables de su formación.

Así pues para dar respuesta a estos planteamientos, en México, el IPN en su Programa Institucional de Desarrollo 2001-2006 presentó dos políticas, una que se refiere a la ampliación de la cobertura con equidad a lo largo de todo el país facilitando el acceso a la población que deseara hacer estudios de educación media y superior, por lo que impulsó la educación a distancia aprovechando la infraestructura informática con la que contaba y estableciendo, entre otras líneas estratégicas, la que corresponde a la consolidación del *Campus Virtual Politécnico*. Respecto al segundo punto, se tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio que ofrece a los alumnos en sus distintos niveles y modalidades educativas por lo que relacionado con los maestros, se comprometió a hacer cambios estructurales vinculados a la formación y actualización docente, además de la introducción de la tecnología educativa como aspecto básico en el proceso académico y en las actividades de gestión. Entre las acciones que se mencionan en sus líneas estratégicas están el mejorar el perfil de los docentes y propiciar en el alumno una formación y desarrollo integral, fomentando la cultura científica y tecnológica.

El Programa de Desarrollo Institucional de Mediano Plazo 2007-2009 (IPN), independientemente de las estrategias necesarias establecidas para seguir fortaleciéndose a partir de atender las tareas de docencia, investigación y extensión e integración social, se estableció como principal objetivo el continuar con el modelo educativo y que los estudiantes politécnicos desarrollen competencias educativas y profesionales en un escenario educativo de calidad, flexibilidad e innovador, coherente con las necesidades del mundo global. Se indica que para atender los requerimientos de la sociedad del conocimiento se deben establecer programas que ofrezcan mayores oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida (tomado como principio rector) que permitan se puedan mejorar las competencias y capacidades, actualizando conocimientos con base en las necesidades del entorno y que los sistemas educativos sean pertinentes y flexibles, abarcando diferentes modalidades. Por tanto se resalta que el Modelo Educativo Institucional y el Modelo de Integración Social, constituyen una oportunidad renovada que al ser aplicados consolidarán el liderazgo del IPN en la educación tecnológica pública. El Programa Institucional de Mediano Plazo 2010-2012, fundamentado en los diez Principios Rectores del Desarrollo Institucional considera a la innovación como eje orientador. En este caso, el Principio Rector 2 “Educación a distancia de alta calidad: Polivirtual”, en la Línea 2 contempla el establecimiento de programas educativos a distancia/mixtos, usando TIC, incrementando la cobertura, utilizando la video y las teleconferencias, el internet, operando en ambientes virtuales de aprendizaje, cursos en línea y portales; apoyando redes de intercambio y colaboración; aprovechando los centros de educación continua y a distancia; las aplicaciones de la tecnología y generación de comunidades virtuales e incremento y desarrollo de la infraestructura física y tecnológica; toma en cuenta la ampliación y diversificación de los programas de formación, actualización y profesionalización docente. Incluso, en el proyecto 11, además de la flexibilización de las estructuras formativas, menciona el fortalecimiento del Programa Institucional de Tutorías y el Proyecto Aula, recomendando tutorías personalizadas o grupales; asimismo contempla la formación de tutores en niveles medio

superior, superior y posgrado, recomienda hacerles seguimiento, diseñar materiales virtuales que apoyen la labor tutorial y preparar a los alumnos destacados como asesores estudiantiles.

Desde una concepción general, se puede afirmar que de acuerdo al paradigma educativo actual además del manejo de las TIC, se orienta el aprendizaje desde el punto de vista del constructivismo. A través de la formación del educando se pretende ayudarlo a potenciar sus competencias por lo que hay que estimular su motivación, su curiosidad natural estimulándolo a investigar por sí mismo, siendo capaz de trabajar con sus compañeros -aceptando la existencia de otros que piensen en forma diferente a él- así como responder a las acciones de un docente quien le asesora durante su proceso educativo (García-Córdoba et al, 2012). Por ello, las instituciones educativas, como el IPN, además de procurar la formación estudiantil basada en conocimientos teóricos o técnicas específicas, también fomenta valores y propone la solución a problemas reales del campo laboral propiciando que los estudiantes tengan la habilidad de hacerlo de manera individual y/o colaborativa.

Algunas palabras sobre el docente asesor de la ESCASTO

Pensar sobre el docente adscrito a la educación superior en general, como en el caso de la ESCASTO, es hacer referencia a un profesional egresado de alguna institución educativa con formación en las distintas áreas del saber lo que le permite abordar el conocimiento de disciplinas diversas, pero sin preparación pedagógica inicial. Sin embargo, esta escuela, a través del departamento de Evaluación y Seguimiento Académico ofrece cursos intersemestrales sobre el modelo educativo institucional y de aspectos didácticos y manejo de TIC que puedan contribuir a la formación docente en la modalidad a distancia. A pesar de ello, no siempre se logran los objetivos ya que esta preparación conlleva una modificación de actitudes ante las unidades de aprendizaje. Así que, es importante que los modelos educativos orientados a la educación no presencial, cuenten con docentes que respondan a su inserción a una sociedad red, con competencias profesionales que incluyan conocimientos teóricos, habilidades (conocimientos prácticos) y actitudes (compromisos personales) pero más allá del *saber* y del *saber hacer o aplicar*, se infiere que conllevan el *saber ser o estar* (actuar responsablemente) y además suponen la capacidad de usar funcionalmente los conocimientos y habilidades en contextos diferentes, implicando comprensión, reflexión y discernimiento (razonamiento). Por ello para una acción de asesoría/tutoría, los docentes tienen que tener una concepción general sobre el modelo educativo y las unidades de aprendizaje que integran el currículo, dinamizar el aprendizaje, conservando la motivación del estudiante con el uso adecuado de estrategias y recursos didácticos, manifestando actitudes positivas hacia los contenidos de las unidades, el saber y los conocimientos, propiciando un nivel de participación y “ambiente de trabajo” adecuados que favorezca la motivación, además de la aplicación de un método para evaluar los aprendizajes de sus alumnos (Comellas, 2002). De igual forma, otros autores como Fainholc otorga al tutor dos perfiles: el tecnólogo educativo que prepara o diseña el material o bien, el que actúa como orientador y facilitador del aprendizaje manifestándose con ayudas didácticas necesarias para seleccionar, ejecutar y evaluar diversas estrategias; así que define “el rol del tutor como el apoyo temporal que brinda a los estudiantes para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, más allá de la competencia corriente de habilidades que poseen y con la cuales ingresan a la situación de enseñanza” (2006, p. 89).

Estrategia metodológica usada en la investigación

A tres años de que se había puesto en marcha las licenciaturas a distancia de Contaduría Pública, Relaciones Comerciales, Negocios Internacionales y Comercio Internacional, se recabó información a nivel exploratorio y transversal respecto al papel que desempeñaba el asesor en el logro de los objetivos educativos de dichos programas.

Se partió del supuesto de que los asesores académicos en estos programas son docentes que, mediante preparación previa para realizar trabajo a distancia, actúan como facilitadores en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Las funciones (variables) que se pueden identificar en sus acciones de facilitador del aprendizaje se refieren a los aspectos siguientes:

- *Planeación de la práctica en el aula virtual.* Para ello requiere el conocimiento y dominio del contenido y el material a utilizar en las unidades de aprendizaje y una propuesta de una agenda de actividades. Asimismo una evaluación inicial que sirviera de diagnóstico para la definición del estilo de formación y la metodología más apropiados a los alumnos.
- *Dinamización de la acción formativa.* Se parte de un encuadre a través del cual los estudiantes tienen información sobre las acciones que se realizarán en su proceso de aprendizaje. Se les presentan los objetivos, actividades, recursos de aprendizaje y forma en que se evaluará. Este aspecto pretende familiarizar a los estudiantes con el ambiente de aprendizaje a distancia, para que a través de una comunicación efectiva se estimule su motivación y, por lo tanto, la permanencia en el programa.
- *Evaluación de la acción formativa.* Para cada actividad se resaltan las acciones de evaluación, las razones de la misma y el peso que guarda en relación con la totalidad de las actividades de aprendizaje de toda la unidad de aprendizaje. De igual forma retroalimenta a los estudiantes con los resultados de la evaluación formativa y el registro de calificaciones.

Instrumento usado para la recolección de datos. Se elaboró un cuestionario tipo Likert, con cinco niveles de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). El número de afirmaciones dependió de la variable que se trataba. Para el caso de Planeación, se utilizaron cuatro, las cuales versaron sobre los conocimientos que el asesor mostraba, si publicó la agenda, criterios de evaluación y se proporcionó referencias bibliohemerográficas o de archivos electrónicos que complementarían la información. Con el fin de determinar datos de la dinámica, se requirieron ocho afirmaciones relacionadas con la publicación de la bienvenida, encuadre, aspectos de que consta la unidad de aprendizaje, así como acciones que favorecieran la integración, la comunicación, la participación individual y grupal, además de tener información respecto a que si despertó el interés de los estudiantes para seguir investigando sobre los temas. Referidas a la evaluación de la acción formativa, se utilizaron cinco afirmaciones respecto a los criterios de evaluación, cómo se percibió ésta, si se consideraron situaciones extraordinarias, si se aclararon dudas, además de retroalimentar las actividades en tiempo y forma.

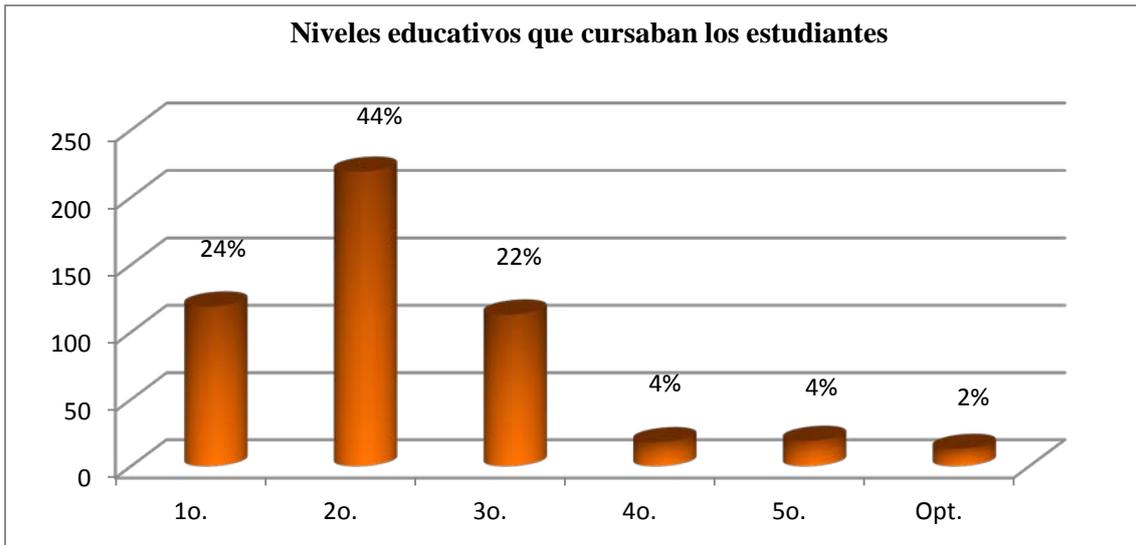
El cuestionario fue publicado en plataforma (octubre-diciembre 2011).

Estudiantes que dieron respuesta al cuestionario. Se contó con una muestra de sujetos voluntarios (n = 501), quienes dieron contestación al instrumento el cual fue colocado al finalizar la unidad de aprendizaje. Al concluir la última actividad considerada en la evaluación formativa, aparecía una invitación a que dieran respuesta al cuestionario.

Análisis de respuestas al cuestionario

- Respecto al género de los integrantes de la muestra, se encontró que el 45% eran masculinos y el 55% femeninos.
- Los Niveles que cursaban los estudiantes de la muestra aparecen en la gráfica 1.

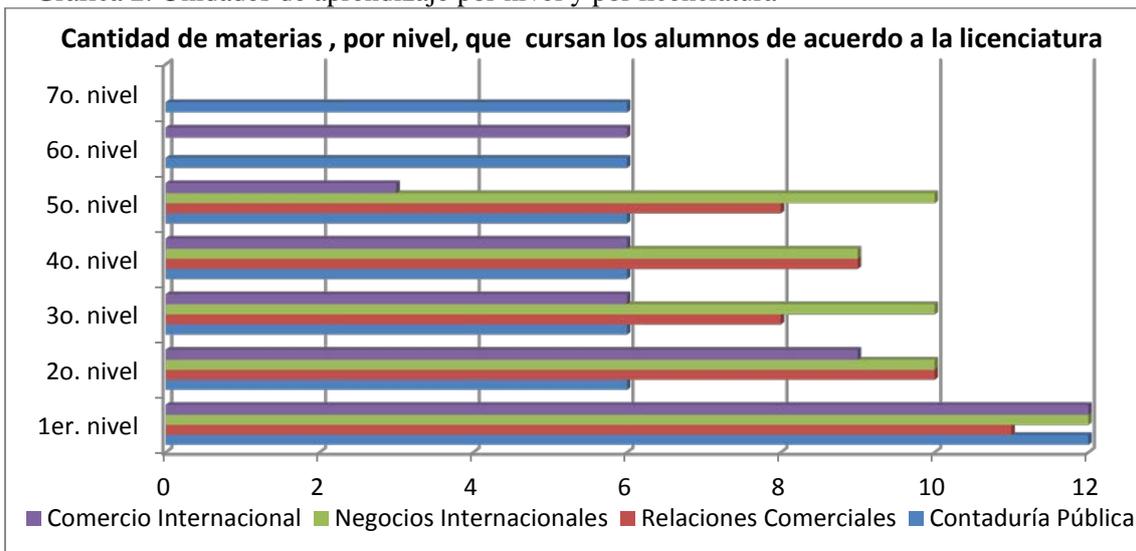
Gráfica 1. Niveles que cursaban los integrantes de la muestra



Cerca de la mitad de los estudiantes cursaban el 2º. Nivel, aunque la mayoría de ellos estaban adscritos en los primeros tres niveles.

- Número de unidades de aprendizaje que cursan por nivel (gráfica 2) de acuerdo a la licenciatura.

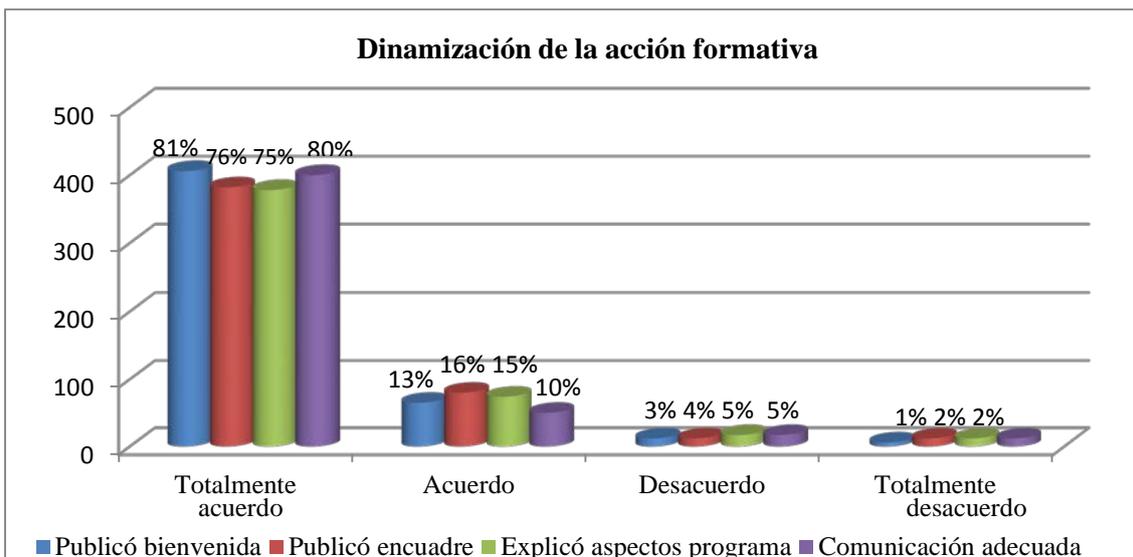
Gráfica 2. Unidades de aprendizaje por nivel y por licenciatura



Como se puede observar, el primer nivel que corresponde a la Formación Básica Disciplinaria e Integral es el que tiene mayor cantidad de unidades de aprendizaje, siendo el 2º.nivel, del que se obtuvo mayor participación de estudiantes de la muestra, el que tiene mayor cantidad de unidades de aprendizaje de acuerdo a la formación profesional ya sea en Contaduría Pública, Relaciones Comerciales, Negocios Internacionales o Comercio Internacional.

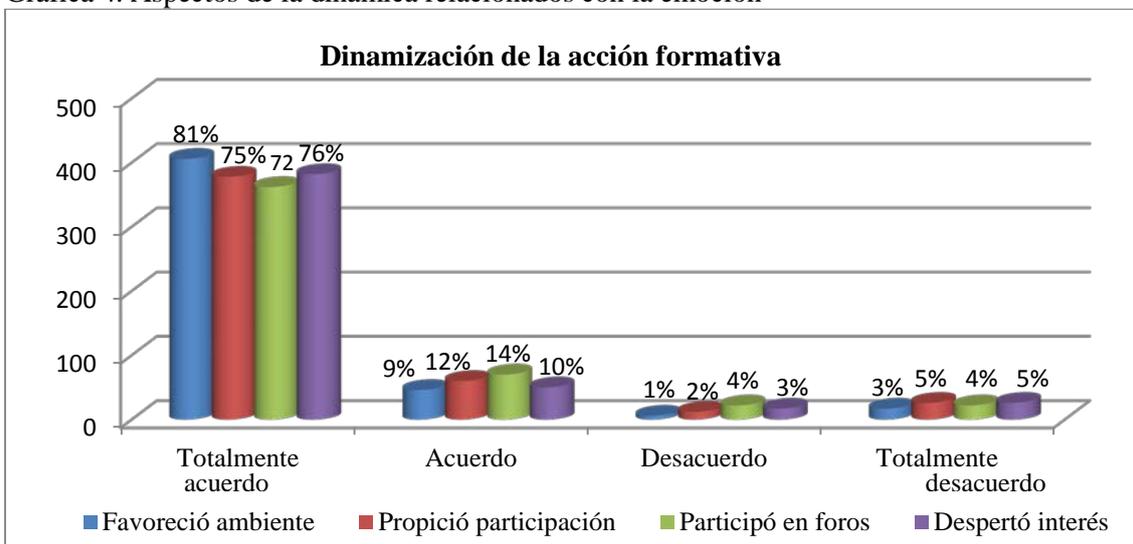
- La Dinamización de la acción formativa se presenta en las gráficas 3 y 4.

Gráfica 3. Introducción a la unidad de aprendizaje y comunicación



De acuerdo a la información, y con el promedio más alto entre totalmente de acuerdo y acuerdo, la mayoría de los estudiantes coincide en que el asesor publicó la bienvenida.

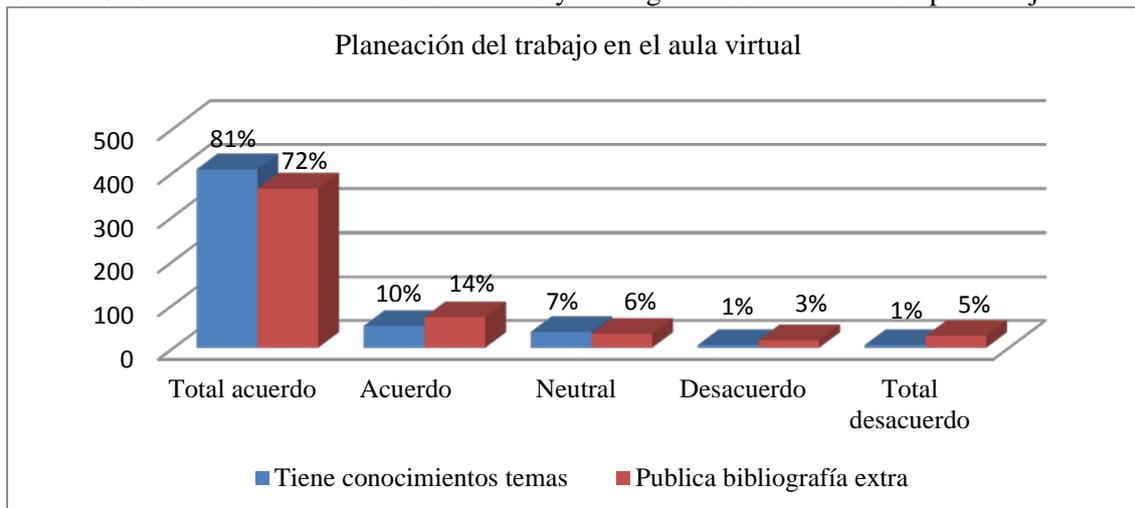
Gráfica 4. Aspectos de la dinámica relacionados con la emoción



Con base a los datos se infiere que lo que los estudiantes valoraron mayormente es lo que se refiere a que el asesor favoreció un ambiente adecuado en las unidades de aprendizaje.

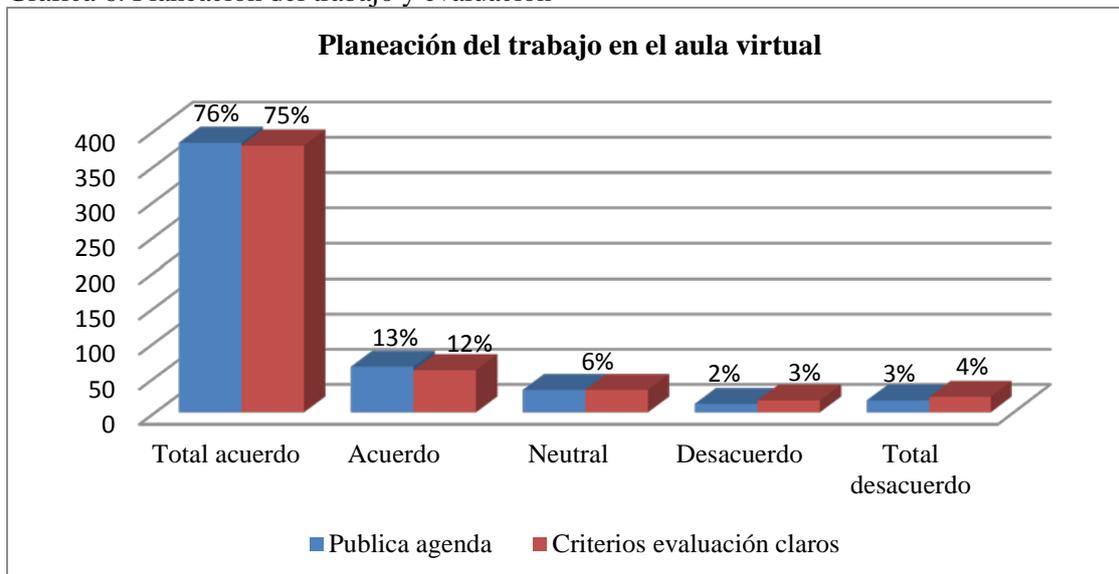
- La Planeación de la práctica en el aula virtual se presenta en las gráficas 5 y 6.

Gráfica 5. Conocimiento sobre los contenidos y bibliografía de la unidad de aprendizaje



Tomando en consideración la información recabada, aunque los asesores tienen conocimientos sobre los temas, más que manejar bibliografía extra sobre los mismos.

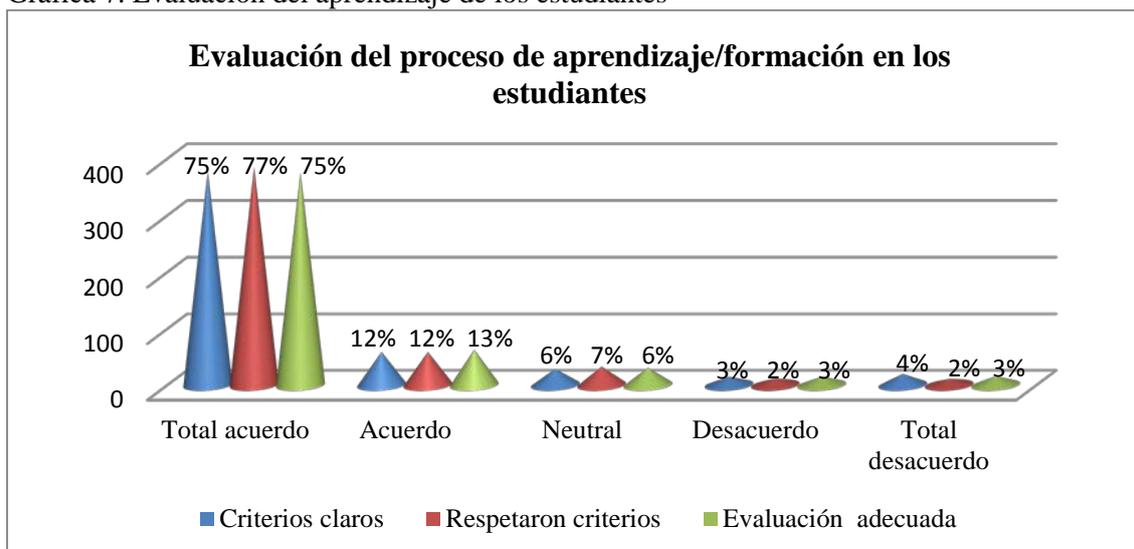
Gráfica 6. Planeación del trabajo y evaluación



Con relación a la publicación de las acciones a seguir y la forma en que son establecidos los criterios de evaluación, es mínima la diferencia, aunque las dos terceras partes de los estudiantes opinaron que estaban de acuerdo con la información referida a estos puntos.

- Las acciones evaluatorias del asesor son presentadas en la gráfica 7.

Gráfica 7. Evaluación del aprendizaje de los estudiantes



Casi la totalidad de los estudiantes indicaron total acuerdo/acuerdo en las acciones de evaluación ejercida por los tutores.

Conclusiones

García Aretio (1999) menciona que en las instituciones de enseñanza superior a distancia se habla indistintamente de tutores, asesores, consejeros, animadores; son docentes motivadores del aprendizaje que aclaran/resuelven dudas; mediadores entre la institución, los materiales de aprendizaje y el estudiante. Por tanto, de acuerdo al supuesto inicial se concluyó que los asesores de la ESCASTO son facilitadores del aprendizaje.

Los estudiantes están totalmente de acuerdo/acuerdo en que los asesores:

- Propiciaron dinámicas orientadas a la integración y buen ambiente iniciado con la publicación de la bienvenida.
- Mostraron conocimiento sobre los contenidos.
- Planificaron las actividades, incluyendo los criterios de la evaluación aplicados a determinar el logro de los aprendizajes.

Llama la atención el no haber detectado evaluación negativa alguna sobre los asesores. Actualmente se inició una investigación para corroborar o tomar acciones correctivas al respecto.

Referencias

Comellas, Ma. (2002). Las competencias del profesorado para la acción tutorial. España: Praxis.

Fainholc, B. (2006). La interactividad en la educación a distancia. Buenos Aires: Paidós.

García Aretio, L; Oliver, A. y Alejos-Pita, A. (1999) Perspectivas sobre la función tutorial e la UNED. Madrid: UNED.

García-Córdoba, F.; Trejo-García, Ma.; Flores-Rosete, L. y Rabadán-Calvillo, R.(2012). La tutoría, Una estrategia educativa que potencia la formación de profesionales. México: Limusa.

Miao, Fengchun. (2011). UNESCO ICT Competency Framework for Teachers (ICT-CFT) and Institutional Strategy for Teacher training on ICT- pedagogy Integration.

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/wsis/UNESCO%20ICT-CFT_FC%20Miao_UNESCO_15May2011.pdf.