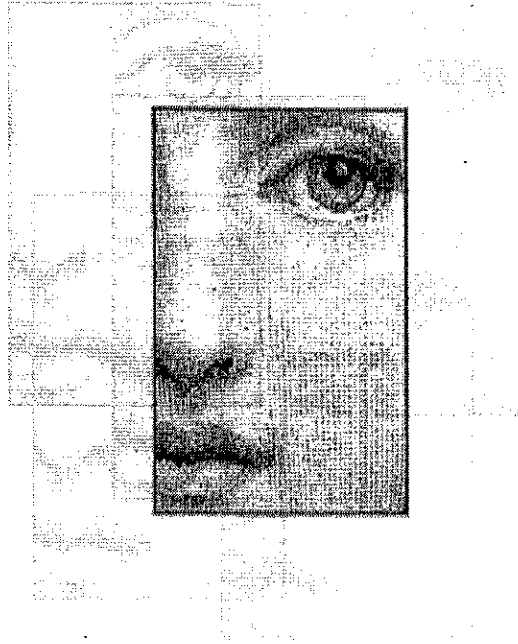


XII encuentro internacional de

educación a distancia



lugar: punto de reencuentro

XVII Feria Internacional del Libro
Diciembre 1, 2, 3, 4 y 5 de 2003



INNOV

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERACCIÓN EN EL TRABAJO TUTORIAL

Antonio de Jesús Vizcaíno
María de Jesús Orozco Valerio
Claudia Ávila González¹

El presente análisis de la relación tutorial, pretende determinar las relaciones existentes entre actores del proceso educativo y su eficiencia-eficacia en el desarrollo del programa académico, reforzar el proceso de enseñanza-aprendizaje, centrado en el auto estudio.

Las variables del análisis se centran en la comunicación bidireccional entre:

- Tutor-estudiante
- Tutor- asesor
- Asesor-estudiante
- Estudiante-estudiante
- Programa- estudiante

Los resultados pretenden ofrecer información que refleje cómo la calidad, frecuencia, pertinencia y contenido de las interacciones, mediante el correo electrónico como herramienta de comunicación a distancia, favorecen los procesos cognitivos del estudiante, en un programa de educación superior.

Para realizar el trabajo de sistematización de los contenidos de la comunicación entre estudiantes y el programa de Nivelación, se utilizaron los correos grabados en Word, por un tutor del programa, organizados en sucesión cronológica, durante el proceso de ingreso del grupo Siglo XXI-4, en Julio de 2001 hasta Octubre de 2003 en donde el grupo debiera presentar un avance de 11 módulos, es decir, estar en posibilidades de presentar su examen profesional para obtener el título de Licenciado en Trabajo Social.

Considerando que el grupo lo constituyen 15 estudiantes, de los cuales se tienen el 100% de los correos enviados y recibidos por el tutor, se procedió a seleccionar una muestra bajo la metodología de "muestreo simultáneo", el cual consiste en elegir los dos elementos polarizados de la dispersión y tres elementos centrales de la

¹ Académicos del Departamento de Desarrollo Social, profesores del Programa de Nivelación.

dispersión, para que exista una representatividad del 95%, de la realidad representada en el objeto de estudio.

El procesamiento de la información se llevó a cabo de manera simultánea por parte de los reintegrantes del equipo investigador, distribuyendo azarosamente, los expedientes, que dan cuenta del registro de tutoría impresos para este fin y que forman parte de la fuente primaria de información.

Para el diseño del mapa de redes de comunicación, se procedió a trazar las rutas de la comunicación seguidas entre los protagonistas que fueron: tutor, estudiantes, asesores, programa y las interrelaciones dadas entre ellos.

Se cuantificaron los enlaces establecidos entre los protagonistas tomando en cuenta su dirección y sentido. Se procedió a cualificar el contenido de la comunicación entablada bajo las siguientes categorías: Contenido disciplinar, contenido pedagógico, contenido administrativo, contenido motivacional.

Una vez realizada la tarea anterior, se procedió a analizar las redes de comunicación establecidas por los diferentes actores, observando que un mismo correo presentaba contenidos de diversa índole, por tal la cantidad de contenidos es mayor a la de los contactos establecidos.

Finalmente se realizó el análisis e interpretación de la información vertida en los correos, procediéndose a la discusión para el posterior establecimiento de conclusiones.

Características del Programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social:

El Programa de Nivelación a Licenciatura en trabajo Social, opera desde su apertura en 1993, en la modalidad abierta y a distancia. Recibió en sus orígenes estudiantes independientes de Jalisco que, pese a ser un programa a distancia, mantenían una relación académica casi tradicional ya que la distancia se salvaba por ser estudiantes que vivían en la zona metropolitana de Guadalajara y frecuentemente solicitaban asesoría presencial en el domicilio del programa, en el Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

Entre 1993 y 2001, (y a la fecha) el programa recibió estudiantes de otros estados de la república, cada vez con mayor frecuencia, al grado que se determinó una nueva forma de relación con estudiantes foráneos, creando la figura de grupo que se integraba con estudiantes del programa, del mismo lugar de residencia, y previa firma de un convenio de colaboración. La modalidad operativa del programa se diversificó de tal suerte que, además de las asesorías presenciales y los materiales impresos, se ampliaron a la interacción telefónica y mediante audio conferencias que se realizaban mediante mecanismos rústicos que consistían en dictar la conferencia y organizar un taller, mediante un teléfono tradicional para ser recibido por un aparato telefónica que permitiera una recepción con altavoz en el lugar de destino. Esto resultó productivo dado que todo "el grupo" recibía la misma conferencia y se asesoraba grupalmente, sin embargo era muy costoso dado que se realizaba una llamada de larga distancia por alrededor de 90 minutos.

Aproximadamente en el año 2000, la introducción de nuevas tecnologías para el aprendizaje y los presupuestos destinados a su implementación, le permitió a los profesores del programa, contar con cuentas de correo electrónico para mantener la comunicación a distancia con sus estudiantes. El contar con una cuenta de correo electrónico por parte de los estudiantes se convirtió en un requisito de ingreso a la Nivelación.

En Febrero de 2001, el programa de Nivelación dio un salto cualitativo al incorporar la página Web del programa, introduciendo su utilización como pilotaje en el grupo Siglo XXI- 4, procedente del Distrito Federal, con el propósito de incluir nuevas herramientas de aprendizaje a distancia, iniciándose entonces con la implementación

obligada del correo electrónico y, optativamente dependiendo del asesor de cada módulo, de los foros de discusión.

La sistematización del proceso tutorial a distancia, que hoy se presenta, se sitúa en ese momento histórico y para cuya presentación, se seleccionó una muestra de cinco estudiantes de un total de 15 que integraban el mencionado grupo, Siglo XXI-4.

El grupo en estudio se integró por estudiantes radicados en la Ciudad de México, Distrito Federal, de diversas instituciones de procedencia, con diferentes campos de desempeño profesional, de los cuales solamente el 7% tenía acceso institucional a internet, y el 93% restante, accedían por medio de servicios comerciales, vía servidores como hotmail, yahoo, terra, etc.

Considerando que en un proceso de educación a distancia, el tutor es indispensable y fundamental en la operación continua de cambio cognitivo, personal, social y cultural que el alumno experimenta.

Su importancia se podría ubicar en el punto de éxito o fracaso del estudiante en su etapa formativa. Para poco sirven instalaciones magníficas, edificios modernos y abundancia y calidad de material didáctico en línea, etc., si todo esto no está respaldado del espíritu del docente que anima y da vida y sentido a su quehacer cotidiano.

Por lo anterior es que se considera que las relaciones establecidas entre el tutor y el tutorado es el punto más importante a cuidar, en el proceso de enseñanza - aprendizaje de un programa académico establecido en una modalidad no convencional de estudio.

Todos los docentes que nos hemos desarrollado como tales, comprendemos que la mayoría de los alumnos han logrado alcanzar la plenitud de sus capacidades intelectuales, afectivas y sociales, porque recibieron el apoyo irrestricto de sus profesores, que con el paso del tiempo se llegan a convertir en sus amigos y compañeros de trabajo; gracias a las buenas relaciones establecidas por ambas partes, permiten alcanzar niveles de comprensión y ayuda decidida y eficaz, basadas en la tolerancia, simpatía y orientación mutua.

Consideramos que es conveniente resaltar que las iniciativas de acercamiento parten, casi siempre, del docente; pues es éste quien se encuentra en condiciones de llevarlas a la práctica, basándose en su madurez, experiencia y capacidad profesional.

Algo que nos dejó muy claro al trabajar en la Nivelación como asesores y tutores, es que la actitud que como tutor se establezca debe estar cimentada en la asistencia, ayuda y orientación basándose en la preparación técnica y no sólo en las cualidades, aptitudes y vocación que los mismos presentemos de forma innata. Estamos convencidos que el tutor realiza más y mejor su trabajo cuando no solo se sabe convencido de su misión de facilitador del conocimiento y se encuentra convenientemente preparado y es conocedor de su disciplina.

Es absolutamente importante entender que como tutores de un programa académico en modalidad no convencional, nos hace falta mucho por conocer, aprender y aplicar, se impone el dejar de vernos y dejar que nos vean los demás como el ser perfecto que no se equivoca; es obligado vernos y hacer que nos vean como un ser humano que presenta en su ser virtudes y defectos, que las primeras se tienen que trabajar para conservarlas, y los segundos se tienen que trabajar doblemente para superarlos y así encontrar nuestras fortalezas, oportunidades, deficiencias y limitaciones propias.

Mapa de Redes de Comunicación:

Dadas las consideraciones anteriores, se presenta un mapa que representa las redes de comunicación establecidas entre los tutores, asesores y el programa, de una muestra representativa de cinco estudiantes del grupo Siglo XXI-4.

Categorías de interacción tutorial:

En el mapa anterior, se observa un total de 261, mensajes enviados en una comunicación bidireccional que se estableció entre el programa de Nivelación y los estudiantes, elegidos en muestreo simultáneo, manifiestan las siguientes frecuencia en las interacciones.

- ◆ Tutor-estudiante: 83.
- ◆ Asesor-estudiante: 3.
- ◆ Tutor- asesor: No por medio electrónico, sino en forma personal.
- ◆ Estudiante- asesor: 33.
- ◆ Estudiante tutor: 62.
- ◆ Estudiante-estudiante: 65.
- ◆ Programa- estudiante: 15.

De los correos anteriores, se identifican las siguientes categorías de contenido:

- ◆ Contenido Disciplinar/Objeto de estudio: 10.

De este tipo de contenido se encuentra la interacción con la finalidad de orientar al estudiante en la correcta vinculación de la teoría con su práctica profesional, así como guiarlo en la recuperación de sus saberes y su práctica en la reconstrucción de sus conocimientos en el campo mismo de la profesión.

- ◆ Contenido Pedagógico/Instruccional: 43.

Con esta interacción se busca orientar al estudiante, en el seguimiento correcto de las estrategias de estudio así como en el entendimiento y comprensión de las instrucciones dadas en sus guías de estudio.

- ◆ Contenido Motivacional: 28.

Interacción que busca propiciar y mantener el interés del alumno por su aprendizaje y desarrollo formativo.

- ◆ Contenido Administrativo: 57 informativo 40, seguimiento 34 y de inconformidades: 9.

Interacción que se efectúa para atender las acciones inherentes a su ingreso, promoción, permanencia y titulación en el programa de Nivelación. En este tipo de comunicación podemos incluir los contenidos que tienen una finalidad puramente **informativa**. Igualmente incluimos en este tipo de contenido los que únicamente tienen que ver con el **Seguimiento**, de las acciones, tanto académicas como administrativas.

Discusión:

Relación de la interacción tutorial con el desempeño académico del estudiante:

Para poder establecer esa relación, cabe mencionar que le daremos una letra a cada estudiante elegido en la muestra:

Estudiante A: 142 interacciones con el resto de sujetos.

Este caso presenta una estudiante que manifiesta un interés y dedicación constante por su propósito académico, lo cual se manifiesta en su proceso comunicacional. En el transcurso de Julio de 2001 a Octubre de 2003, 27 meses, llevó a cabo el curso de los 12 módulos contenidos en el programa. El promedio de calificación (98.72) le ganó el derecho a titularse por excelencia.

Esta estudiante (soltera, menor de 30 años), se desempeña profesionalmente en Centro de Integración Juvenil, en procesos de atención clínico-social y ha identificado la necesidad de difundir el conocimiento de su quehacer profesional a través de un libro.

Manifestó un liderazgo espontáneo, no reconocido por el grupo, sin embargo asume las funciones del coordinador representante del grupo frente al programa, denotando un interés por el avance del proceso académico de sus compañeros y su integración como equipo. Pretende establecer una comunidad virtual que le posibilite el apoyo y la ayuda mutua. Se observó una pobre respuesta a su iniciativa, de parte de sus compañeros.

Estudiante B: 006 (exclusivamente con el tutor).

Estudiante que, en mismo lapso de tiempo cursó 9 módulos del programa, con un promedio de 94.

Estudiantes soltera de casi 690 años de edad, trabaja en CBTIS, dentro del campo educativo en donde también se desempeña como docente. Esta estudiante presentó mucha resistencia a utilizar medios tecnológicos como apoyo a sus procesos educativos.

Estudiante C: 007 (con tutor y asesores).

Estudiante Trabajadora del área empresarial al inicio del programa cambiando posteriormente al campo educativo, madre de

familia, que presentó un avance de 9 módulos obteniendo un promedio 96.6.

Estudiante D: 007 (con tutor y asesores).

Estudiante soltera, trabajadora social en el área de la salud dentro de secretaria de salud. Cursó 10 módulos con un promedio de 98.2

Estudiante E: 000 (Nunca interactuó con nadie).

Estudiante que se desempeña profesionalmente en el campo de la salud, en IMSS y con un segundo empleo en el mismo campo, padre de familia, casado con una trabajadora social, que cursó en el mismo lapso de tiempo, 27 meses, un total de 6 módulos, obteniendo un promedio de 84.

Este estudiante no establece contactos entre compañeros ni tutor.

Conclusiones:

En el proceso de tutoría, monitoreándolo a través de una herramienta de comunicación a distancia como es el correo electrónico nos ofreció información que nos permitió identificar aciertos y errores tanto de: Tutores, asesores, estudiantes, proceso académico y administrativo, a continuación exponemos la reflexión, producto del análisis realizado por esta investigación.

- ◆ El tutor centra su intervención en aspectos motivacionales, instruccionales y administrativos, dejando la parte disciplinar y pedagógica para que sea abordada por el asesor correspondiente a módulo que el estudiante está cursando.
- ◆ El estudiante interactúa más para obtener información, seguimiento y en algunas ocasiones, manifestar inconformidades, en aspectos administrativos, a fin de asegurar su permanencia en el programa y resolver sus necesidades inmediatas de información.
- ◆ Se identificó que el correo electrónico, es un medio mas propicio para intercambiar información más de índole administrativa que para obtener retroalimentación de su proceso pedagógico-disciplinar. Para realizar un tipo de acercamiento, centrado en el proceso disciplinar, en la construcción de conocimiento, en la revisión de la práctica profesional, el foro de discusión como herramienta didáctica de educación a distancia, ha sido un verdadero espacio que permite el desarrollo de procesos cognitivos, desarrolla habilidades del pensamiento, tales como el análisis, la crítica, la autocrítica, el autoaprendizaje, la abstracción. El desarrollo de estos elementos en el estudiante, aunados a la revisión de su práctica profesional, utilizando la extrapolación y la vinculación con las teorías, es lo que le ha permitido al programa, asegurar el perfil de egreso del licenciado en Trabajo Social.
- ◆ El tutor interactúa mas con aquellos estudiantes que demandan su atención, no insistiendo en establecer lazos de comunicación con estudiantes que no lo solicitan o no responden a los acercamientos iniciales del tutor.
- ◆ Se observa que el tutor no propicia entre los integrantes del mismo grupo, una red de comunicación que le ayude a dar seguimiento a los estudiantes que no se reportan a sus correo, formando comunidades virtuales.
- ◆ En el trabajo tutorial, mediante el correo electrónico como herramienta de comunicación, se observa una comunicación solo en el sentido tutor-alumno, alumno-tutor, no estableciéndose comunicación entre todos los autores que intervienen en el proceso (compañeros del grupo, asesores y el programa).

- ♦ Se observa en el mapa, una ausencia de correos entre el tutor y los asesores, en virtud de que esta comunicación se estableció en forma personal, dada la vecindad laboral.
- ♦ Se identifica que en el proceso de comunicación electrónica, establecido con este grupo objeto de estudio, que el trabajo colegiado entre tutor y asesores, no fue enriquecido entre ellos, para favorecer el desarrollo cognitivos del estudiante, existiendo escasos contactos y centrando su relación solo en el cumplimiento de la tarea más que en el avance académico integral, del estudiante.
- ♦ Se observa una relación directamente proporcional entre la cantidad y contenido de la comunicación y el avance y calificación de los productos generados por el estudiante. A mayor comunicación mayor rendimiento del estudiante mejor calificación, a menor comunicación menores avances y promedios.
- ♦ Gracias a la sistematización de la comunicación que nos permitió este trabajo, fue posible identificar fortalezas y debilidades del trabajo tutorial dentro del programa de nivelación lo cual nos lleva a proponer una revisión de puntos como: el seguimiento de los asuntos académicos-administrativo del estudiante, el fortalecimiento del trabajo colegiado entre el cuerpo de tutores y la platilla de asesores, tomar decisiones para mejorar la eficiencia y eficacia del proceso formativo.
- ♦ En el análisis realizado por el equipo de investigadores, permitió identificar de manera puntual, los aspectos operativos de la administración del programa que pueden mejorar.
- ♦ Se concluye que el correo electrónico, medio eficaz de la comunicación a distancia, no es el único que nos permitirá el avance académico-administrativo a los programas en modalidad no convencional.
- ♦ Que los programas no convencionales debemos preocuparnos por combinar estrategias de comunicación a distancia que realmente cubran el 100% de las necesidades de formación pedagógica-disciplinar, como es el foro de discusión.
- ♦ El presente trabajo, constituyó un excelente ejercicio de evaluación del programa desde la óptica de los usuarios del mismo.

BIBLIOGRAFÍA:

- ✓ ACKOFF, R, "Creating the Corporate Future", ed. John Wiley & Sons, EUA, 1983.
- ✓ ANUIES, "Desarrollo Integral de los Alumnos", en: *La Educación Superior en el Siglo XXI*, México, 2000.
- ✓ ARECHAVALA Vargas, Ricardo, "El proceso formativo de los investigadores: un modelo basado en valores, actitudes y habilidades", en: *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, N° 66, 1988.
- ✓ ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (ANUIES), "Compendio de criterios y procedimientos para la evaluación del sistema de educación superior y autoevaluación institucional. Propuestas en la XXI Asamblea General", en: *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, N° 49, 1994.
- ✓ ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (ANUIES), "La planificación de la educación superior en México", en: *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, 1978.
- ✓ BAZDRECH Parada, Miguel, "Los procesos de Cambio internacional en la Universidad cuatro factores estratégicos". en: *Los Procesos Reforma en la Universidad Mexicana*, México, ed. Comisión Multidisciplinaria de Estudios y Programas (COPMEP), Universidad de Guadalajara, 1994.
- ✓ BROWN F. William, "Motivación para Estudiar Eficazmente": en: *Guías para Supervivencia del Estudiante*, ed. Trillas, México, 1990.
- ✓ CRONGRAINS, M., "El Hábito de Estudiar", en: *Así es como se Estudia*, ed. Forja de Venezuela, Caracas, Venezuela, 1978.
- ✓ GIDI Villarreal, Emilio, "Importancia de la evaluación para la transformación del sistema educativo superior", en: *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES - Gobierno del Estado de Jalisco, Vol. XXII (86), (Abril - Junio, 1993).
- ✓ GONZÁLEZ Romero, Víctor M, "Nuevos avances científicos y sus efectos en la educación superior", en: *La formación de los profesionistas ante los retos del Siglo XXI*, Zatarain Castellanos, M. (Comp.), Guadalajara, Jalisco, México, ed. U de G, 1991.
- ✓ MARTÍNEZ Rizo, Felipe, "Sugerencias para la evaluación de instituciones de educación superior" en: *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, 1995.
- ✓ MEENES, M, "La Motivación", en: *Cómo Estudiar para Aprender, Aprender cómo Aprender*, ed. Páidos, México, 2001.
- ✓ MIRANDA E, José de Jesús, "Clave para la planeación y evaluación universitaria", en: *Primer Foro Nacional de Planeación de la Educación Superior*, Guadalajara, Jalisco, México, Universidad de Guadalajara, (Noviembre, 1990).

- ✓ MUNGARAY Lagarda, Alejandro, "Reforma curricular y organización alternativa para mejorar la eficiencia del posgrado mexicano", en: *Revista del ANUIES*, México, 1996.
- ✓ NAVARRO Marco, Aurelio, "Modernidad y pos modernidad en la educación superior: los límites de la evaluación", en: *Revista de la Educación Superior*, México, ANUIES, Vol. XX (9), (Julio-Septiembre, 1991).
- ✓ PRADILLA Cobos, Emilio, "Teoría Territorial: entre totalización y fragmentación", en: *Ciudades*, México, ed. RNIV, N° 29, (Enero-Marzo, 1996).
- ✓ RAMÍREZ Sáiz, Juan Manuel, "Las teorías sociológicas y la acción colectiva", en: *Ciudades*, México, ed. RNIV, N° 29, (Enero - Marzo, 1996).
- ✓ REID, M, "Evaluación Continua", México, ed. Progreso, 1986.
- ✓ SALDAÑA Juan José, "Perspectivas del desarrollo científico en México", en: *Reforma y Utopía*, México, N° 1, U de G, 1989.
- ✓ SCOTT, Patrick, "Introducción a la Investigación y Evaluación Educativa", México, ed. Prentice Hall, 1994.
- ✓ TOPETE Barrera, Carlos, "Indicadores y estrategias para el mejoramiento de la calidad en la educación superior", México, U de G, 1997.
- ✓ TORRE, Puente, J.C., "Aprender a Pensar y Pensar para Aprender", ed. Narcea-Mec, Madrid, España, 1997.
- ✓ ZAVALA, Vidiella, A., "El Constructivismo: Concepción sobre cómo se producen los procesos de aprendizaje", en: *La Práctica Educativa. Como Enseñar*, ed. Graó, Madrid, España, 1995.

Consultas en Internet.

ANUIES. <http://www.web.anuies.mx.html>

CONACyT. <http://www.main.conacyt.mx/daic/padronhistorico.html>

<http://lpsicologiacognitivaylaeducacióncientífica.htm>

Universidad de Guadalajara. <http://www.udg.mx>

[Regresar al índice](#)