

## El perfil del asesor en línea para la Educación Media Superior

Autor: Paulina Maldonado Rodríguez

*The Online Advisor's Profile for High School Education*

### Resumen

El establecimiento del perfil idóneo de un docente en línea o asesor en línea es una tarea que responderá al modelo educativo de cada institución; sin embargo, en los últimos años han surgido diversas investigaciones que proponen cuáles son aquellas competencias, atributos o acciones que deberá poner en práctica un asesor en línea para asegurar tanto la calidad educativa como evitar la deserción de los estudiantes de modalidad virtual. El propósito de la actual ponencia es representar un panorama general de las funciones de un docente en línea, así como mencionar los atributos que deben considerarse dentro del perfil idóneo para el profesional que se desempeña como asesor en un entorno virtual.

**Palabras clave:** Asesor, docente, facilitador, perfil, competencias, atributos.

### Abstract

Establishing the ideal profile of an online teacher or advisor is a task that responds to the educational model of each institution; however, in recent years research suggests what skills, attributes or actions an online advisor must implement to ensure both quality of education and prevent students from dropping out of a virtual mode. The purpose of this paper is to present a general overview of the role of an online teacher, listing attributes to be considered in an ideal profile for professionals who serve as advisors in a virtual environment.

**Keywords:** Advisor; Teacher; Facilitator; Profile; Skills; Attributes.

A diferencia de las culturas orientales, en donde el maestro es una persona a la que cada individuo busca a lo largo de su vida tratando de encontrar a alguien que se convierta, por elección propia, en un modelo lleno de trascendencia e influencia en el ser y hacer de cada individuo, en Occidente, la figura del mentor se encasilla a una persona que necesariamente se halla dentro de un aula, en el interior de una construcción física llamada escuela. Es por esto que durante muchas décadas, se ha tratado de formar y actualizar a dicha figura para que pueda adoptar los roles y habilidades necesarias para convertirse en este personaje con trascendencia e influencia que niños, jóvenes y adultos requieren para su formación y crecimiento. El profesor, visto desde los ojos de nuestra cultura occidental, ha dejado de recibir el título de maestro (a menos que sus estudios de posgrado así se lo permitan) para ahora ser llamado docente; aunque a partir de las últimas reformas educativas nacionales e internacionales se le ha atribuido la función específica y exclusiva de “facilitador del aprendizaje”.

De acuerdo con datos nacionales del Sistema Educativo Mexicano (SEP, 2012) durante el ciclo escolar 2011-2012 ya se contaba con 1,842,896 docentes, de los que 285, 974 (correspondiente a 15.5% del total) son docentes de Nivel Medio Superior (NMS), quienes atendieron a 4,333, 589 alumnos. Empero, tal como afirma Sologaitoa, Casas y Armenteros (2014), para cubrir el crecimiento acelerado de la matrícula pública de la Educación Media Superior (EMS) ha sido necesario contratar docentes que no siempre reúnen el perfil idóneo para impartir los programas de este tipo educativo, lo cual limita las posibilidades de asegurar la calidad de la enseñanza.

En esta ponencia se especifican algunas competencias y atributos adicionales a las establecidas en la normativa del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), que deben formar parte

del perfil idóneo de los docentes de NMS de la modalidad en línea, es decir, de los asesores en línea, de acuerdo con las experiencias que se han construido en el Bachillerato en Línea de la Universidad Autónoma de Yucatán (BELUADY), de tal forma que la presente información pueda ayudar al mejoramiento de la calidad educativa de otras instituciones en donde se oferte esta misma modalidad.

La educación en línea ha tomado, en años recientes, mayor impulso como respuesta al avance vertiginoso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y al acceso, cada vez más amplio, de la población al uso y dominio de estas tecnologías.

## LOS RETOS DE LA EDUCACIÓN EN LÍNEA

A partir de 2008 se ha iniciado en México una Reforma Integral para la Educación Media Superior (RIEMS), sustentada sobre un eje fundamental: la regularización de las modalidades de la oferta educativa, debido a que “una gran parte de la demanda por la EMS, proviene de poblaciones diversas, con necesidades desiguales, que pueden ser atendidas con las nuevas posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación. Las modalidades alternativas hacen posible atender a estudiantes en poblaciones dispersas, de distintas edades y con distintas disponibilidades de tiempo y de esta forma atender el rezago y la falta de cobertura en este nivel educativo” (*Diario Oficial de la Federación*, 2008). De ahí la formalización de la educación abierta y a distancia como modalidad reconocida de forma oficial, incluyendo a la educación en línea.

De acuerdo con Michelli y Garrido (2005), “en un lapso relativamente breve de tiempo durante la segunda mitad de los años noventa, la educación virtual ocupó un lugar prestigioso en el espacio de la educación y las universidades fueron incorporando esta tecnología en su

quehacer advirtiendo que la nueva tecnología resultaba ventajosa para las funciones de formación y aprendizaje”. Y éste es un avance innegable y un desafío importante que obliga a todas las instituciones educativas a incorporar lineamientos para poder ofrecer esta modalidad educativa. La Universidad Autónoma de Yucatán, a la par de diversas universidades públicas en el país, ha ofertado a partir de octubre de 2012 esta modalidad para el NMS, con el resalte de brindar oportunidad a personas mayores de 18 años de estudiar o terminar sus estudios de Bachillerato y acceder a mejores oportunidades profesionales y a una mejor calidad de vida.

### EL ASESOR EN LÍNEA COMO FIGURA PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA

El paso que se ha dado para cambiar del paradigma centrado en la enseñanza hacia el modelo centrado en el aprendizaje ha sido fundamental en la historia de la educación en México. Dicho proceso se da tanto en la educación presencial como en la educación en línea, en esta última se hace indispensable garantizar que los estudiantes se responsabilicen de su propio aprendizaje para desplegar sus estrategias autogestivas y de aprendizaje autónomo; para esto es necesario formar y habilitar correctamente a los que guiarán este proceso: los docentes o asesores en línea.

De acuerdo con Matilde Martínez Casanova (2004), en la educación en línea el docente puede ser llamado diseñador de cursos, docente, facilitador o tutor, debiendo cumplir con las siguientes funciones:

1. *Diseñador de curso en línea.* Por medio de esta función es responsable del diseño de las actividades en línea para su asignatura o curso.
2. *Docente o facilitador.* A través de esta labor se acompaña a los estudiantes que cursan la

asignatura, con la finalidad de asegurar que se cumplan los objetivos de aprendizaje y que se desarrollen las competencias del curso.

3. *Tutor dinamizador.* Función por la que motiva, guía y se interesa por el factor humano como pilar básico de la educación virtual: estimula, supervisa y fomenta la participación activa y la comunicación permanente.
4. *Tutor orientador.* Con este accionar se brinda seguimiento tanto individual como grupal a la trayectoria académica de los estudiantes, ofreciéndole diversas alternativas o rutas para cumplir con los créditos y normas académicas establecidas por el programa y asegurar que pueda culminarlos exitosamente. A través de esta figura se ofrecen igualmente diversos servicios de atención integral y orientación educativa.

### EL PERFIL DEL ASESOR EN LÍNEA EN BEL UADY

El asesor en línea de BEL UADY cumple con las tres primeras figuras presentadas anteriormente: diseñador de curso, docente facilitador y tutor dinamizador; lo cual le provee de responsabilidades conjuntas que no pueden ser cubiertas únicamente con las tres competencias establecidas en el Acuerdo 488, del Diario Oficial de la Federación (2009), el cual determina que todo docente de EMS que imparta clases en la modalidad no escolarizada o mixta debe cumplir con las siguientes competencias:

1. Complementa su formación mediante el conocimiento y manejo de las tecnologías de la información y de la comunicación.
2. Integra las tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Guía el proceso de aprendizaje independiente de sus estudiantes.

Es por esto que se presentan a continuación catorce atributos adicionales que deben establecerse en el perfil idóneo del asesor de BEL UADY, resultado de dos años de experiencia en la implementación de este programa educativo y de las experiencias compartidas por Juan Eusebio Silva Quiroz (de la Universidad de Chile), Miguel Valadez (de la PrepaNet de Nuevo León) y de María del Carmen Llorente Cejudo (Universidad de Sevilla). Los atributos se agrupan en tres competencias básicas: competencia pedagógica, de comunicación y de motivación.

Conforme con la investigación de Juan Eusebio Silva Quiroz, en 2003, sobre el rol del asesor en un ambiente virtual, una de las razones más influyentes para abandonar los estudios en línea se relaciona con el poco acercamiento que tienen los discentes a los recursos o medios para comunicarse en el curso, así como el rol del asesor en la animación de los diversos espacios en el ambiente de trabajo, el apoyo técnico y pedagógico, así como la capacidad de éste para mantener y animar la comunidad de aprendizaje.

Debido a esto se propone incluir los siguientes atributos en el perfil idóneo del asesor en línea de BEL UADY:

1. Dominar diversas herramientas de comunicación en línea sincrónica y asincrónica, casos del correo electrónico, chats, videoconferencias y mensajes internos de la plataforma educativa, igualmente, habilitar y asesorar en forma clara a los alumnos respecto el uso de estas herramientas.
2. Fijar los lineamientos de evaluación y acreditación de la asignatura con términos claros para los estudiantes, apoyados en el diseño de un calendario del curso, con la programación de las actividades de aprendizaje y las evaluaciones respectivas.
3. Comunicar asertivamente con todos los alumnos de forma escrita, con calidez, amabilidad y sin faltas de ortografía.
4. Evidenciar una actitud positiva hacia el uso de la tecnología y brindar asesoría tecnológica en términos sencillos a la población que no domine el uso de las TIC.
5. Motivar constantemente al estudiante, a través de diversas estrategias, respetando el tiempo de respuesta de cada estudiante, así como el ritmo de aprendizaje que cada uno demuestre.

## Competencia de organización

Miguel Valadez, en su artículo electrónico “Problemas comunes en la tutoría en línea” (2012), señala que un problema importante que debe atenderse es el hecho de que “no existe una hora específica para que tanto asesores como alumnos ingresen a la plataforma, lo que puede causar un problema en la comunicación ya que algunas veces la respuesta de uno u otro puede tardar mucho tiempo en llegar; una forma eficaz de solucionar este problema es la organización del tiempo por parte de ambos: el estudiante y el docente”.

Debido a esto, se propone incluir también los siguientes atributos en el perfil idóneo del asesor en línea:

1. Organizar autónomamente el lapso que destina a la asesoría, de acuerdo con la duración destinada a sus asignaturas (considerando el número de horas de la asignatura y la cantidad de estudiantes que asesora) para sistematizar el tiempo y horarios de atención.
2. Ofrecer un seguimiento sistemático a los diversos grupos que asesora, ya sea en los horarios destinados a cada grupo o a través de las herramientas designadas específicamente para dicho fin.
3. Responder en menos de 24 horas las dudas o solicitudes que le comuniquen sus estudiantes.
4. Autorregular el cumplimiento puntual de sus

actividades administrativas y académicas adicionales a la asesoría en línea, tales como informar sus calificaciones finales en el sistema de control escolar, reportar el avance académico de sus alumnos en los formatos correspondientes y participar en las reuniones de academia presenciales.

## Competencia tecnológica

A partir de Gisber (en Llorente Cejudo, 2006) los asesores en línea deben ser facilitadores del aprendizaje, lo que repercute en dominar los entornos virtuales, siendo proveedores de recursos y buscadores de información, favoreciendo la formación de alumnos críticos, de pensamiento creativo y colaboradores a la hora de decidir cuál es el mejor camino, el más indicado para conseguir los objetivos educativos. De igual forma afirma que es necesario que los tutores en línea sean diseñadores y desarrolladores de materiales dentro de los entornos tecnológicos.

Lo anterior confiere sustento al establecimiento de los siguientes atributos que habrá que considerar en el perfil idóneo del asesor en línea:

1. Diagnosticar problemáticas disciplinares que presenten los estudiantes, con el uso de herramientas tecnológicas pertinentes.
2. Ser investigador de nuevas herramientas tecnológicas y nuevas fuentes confiables de información, así como procurar compartir de forma clara esta información con la comunidad educativa.
3. Allegar información novedosa y confiable al discente, a través de pluralizar los materiales educativos, a través de suplir las lecturas extensas por videos, podcast, grabaciones de audio, etcétera.
4. Promover la autonomía de los estudiantes para buscar información pertinente, median-

te la guía en forma específica sobre las fuentes confiables y académicas en las que podrán basarse.

5. Elaborar objetos de aprendizaje pertinentes que puedan favorecer el proceso de aprendizaje y el desarrollo de competencias para la vida.

Estos catorce atributos adicionales del asesor en línea serán contemplados dentro del perfil de los asesores de BEL UADY. Todo esto con objeto de construir pasos firmes hacia la consolidación de la calidad educativa del Bachillerato, tanto como la disminución de la deserción de los estudiantes en este programa educativo.

## CONCLUSIONES

La modalidad de EMS en línea ha convertido la figura del docente en un agente transformador de los ambientes o entornos educativos. Los planteamientos didácticos presenciales distan mucho de las estrategias que se requieren en los ambientes virtuales, tanto por las características propias de la población a la que va dirigida esta modalidad, como por las herramientas tecnológicas de las que se puede hacer uso. Para ser un facilitador de aprendizajes en un entorno virtual no es necesario tener una formación específica en el área de informática o tecnológica, sino que se requieren competencias de innovación, investigación y autonomía propias para ir al mismo ritmo del avance de la sociedad del conocimiento y de la Web 2.0.

La actualización del perfil del asesor en línea para BEL UADY impulsa estas competencias para dar paso a un docente actualizado, innovador, que utiliza la tecnología para promover ambientes de aprendizaje pertinentes, que se comunica adecuadamente y con sensibilidad, que incentiva la construcción autónoma y organizada del aprendizaje y que domina su práctica como facilitador del aprendizaje. A la vez,

el nuevo perfil del asesor en línea permite que nuestros asesores virtuales conozcan las metas a las que su práctica docente debe aspirar para mantener y renovar su formación continua.

Establecer un perfil idóneo para el asesor en línea y así pueda ser una labor compartida entre todas las instituciones que ya ofrecen esta modalidad educativa, así también concretar mayor investigación relacionada con las horas del trabajo del asesor virtual, las actividades que realiza y los lineamientos específicos de sus funciones. Esta ponencia tiene la intención de colaborar con esta tarea, tras la experiencia de haber operado por dos años el Bachillerato en Línea en la Universidad Autónoma de Yucatán y ser el primer programa educativo de su tipo en la entidad.

## REFERENCIAS

- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2008, 26 de septiembre). Acuerdo número 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad. En *Diario Oficial*, Primera Sección.
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2009, 23 de junio). Acuerdo número 488 por el que se modifican los diversos números 442, 444 y 447 por los que se establecen: el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad; las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato, así como las competencias docentes para quienes impartan educación media superior en la modalidad escolarizada, respectivamente. En *Diario Oficial*.
- Llorente, M.C. (2006). El tutor en *e-learning*: aspectos a tener en cuenta. Revista *Electrónica de Tecnología Educativa*. Recuperado de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>
- Martínez, M. (2004). E-learning: el tutor una de las claves de la formación online. *II Congreso Online* 2004. Recuperado de [http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom\\_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1](http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1)
- Micheli, J., y Garrido, C. (2005). *La educación virtual en México: universidades y aprendizaje tecnológico*. Departamento de Economía, UAM. Recuperado de <http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1327/1/2005-04-04504MicheliGarrido.pdf>
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2012). *Principales cifras Ciclo escolar 2011-2012*. Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1899/3/images/principales\\_cifras\\_2011\\_2012.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1899/3/images/principales_cifras_2011_2012.pdf)
- Silva, J.E. (2003). *El rol del tutor en un ambiente virtual de aprendizaje para la formación continua del docente*. Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado de [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_05/n5\\_art\\_silva.htm](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_05/n5_art_silva.htm)
- Sologaistoa, A.G, Casas, O., y Armentero, M. C. (2014). Formación docente por competencias: un cambio en la estrategia del capital humano en la Administración Pública. *Primer Congreso Internacional de Transformación educativa*. Recuperado de <http://www.transformacion-educativa.com/congreso/ponencias/256-formacion-docente.html>
- Valadez, M. (2012). *Problemas comunes en la tutoría en línea y cómo afrontarlos*. Recuperado de <http://prepanetnl.wordpress.com/category/problemas-comunes-en-la-tutoria-en-linea-y-como-afrontarlos/page/2/>

## AUTOR

**Paulina Maldonado Rodríguez**  
Bachillerato en Línea,  
Universidad Autónoma de Yucatán  
[paulina.maldonado@uady.mx](mailto:paulina.maldonado@uady.mx)