

## En la U de G: Propuesta de normatividad para asesores en línea

### Resumen

La falta de normatividad que enfrentan las universidades públicas cuando trabajan programas educativos en modalidades no presenciales resulta un inconveniente. Diversos teóricos en la gestión de la educación a distancia recomiendan establecer nuevas formas de gestión y estructuras, algunos, incluso, ofrecen elementos específicos que atender. En este sentido, se habla aquí de cómo lo ha enfrentado la Universidad de Guadalajara, a través del Sistema de Universidad Virtual, pues administra siete programas educativos en línea y dicha actividad no está contemplada en la normatividad vigente.

Por tal motivo, buscando equilibrar dichos aspectos, elaboró una propuesta de “Manual de Operación para la Asesoría del Sistema de Universidad Virtual”. El objetivo del Manual es regular las actividades de los asesores de los programas educativos en línea, para garantizar la calidad del programa y proporcionar claridad en los procesos en instancias del Sistema que involucran esta figura. Desde luego, el documento se verá enriquecido por los diversos órganos colegiados de la Universidad

de Guadalajara, para proporcionar solidez en un marco de equidad.

**Palabras clave:** gestión, normatividad, educación a distancia, asesoría en línea, calidad en la asesoría.

### Abstract

Absence of norms in public universities that offer open or distance educational programs represents a problem. Several theorists who study the operation of distance learning promote new management practices and structures; offer specific details that should be addressed. This article describes how the University of Guadalajara has faced this problem in its on line system given that it offers seven on line programs, which is an activity not yet included in the present University's norms. In order to facilitate these aspects, the University has published a Procedural Manual for tutoring in its on line system. The purpose is to norm the tutors' activities in order to guarantee program quality and to clarify

processes in which these teachers are involved. Of course, various academic groups will enrich the document to contribute to its soundness in a context of equity.

**Keywords:** management, norms, distance education, on line tutoring, quality tutoring.

## Elementos teóricos

La gestión institucional se refiere al impulso que la Universidad debe dar para cumplir con las metas trazadas mediante la planeación educativa. Este proceso conlleva conocimientos, habilidades y experiencias de las personas sobre el medio en el cual se opera y, sobre todo, de los mecanismos y prácticas utilizadas en la tarea educativa (Ruíz 2007)

La gestión se construye, persevera y proyecta a través del tiempo, sus elementos contribuyen al cumplimiento de los fines para los que fue creada la institución. A través de la gestión se corrobora la coherencia entre la identidad de la institución, su desempeño y el rumbo hacia donde se dirige, tratando de reafirmar su sentido, así como realizar las acciones y resolver los problemas a que se enfrenta (Martínez, 2000).

La inserción de programas educativos virtuales en las instituciones que intentan innovar sus procesos supone una readecuación de la gestión, incorporando algunos elementos y eliminando otros. Kerr (como se cita en Bates, 2001), explica la burocracia como condición natural de las organizaciones, que se refleja como característica en los ambientes escolares, ya que en cualquier organización garantiza responsabilidad y control, a través de reglas y procedimientos diseñados para ese fin.

Estas medidas y procedimientos aluden al marco normativo de las instituciones, que rigen su vida académica y administrativa para cumplir con los fines propuestos. Formalizadas como normas deben estar claramente establecidas, ya que pueden obstaculizar o facilitar los procesos que se llevan a cabo en la institución (Rama, 2008).

Bates (2001) apoya lo anterior cuando afirma que los modelos industriales de organización son parecidos a las estructuras de organización de los grandes centros universitarios, cuya característica principal es la burocracia. Esto significa que las estructuras organizacionales de los centros universitarios, a través de un gran número de dependencias, son afectadas por situaciones en las que se requiere un fuerte control, por lo que algunos procesos de gestión, si bien no son anulados si se realizan con considerable lentitud.

Asimismo, respecto a las estructuras organizacionales, Peters (2002) señala la importancia de la planeación cuando se trata de realizar innovaciones en las universidades tradicionales, estableciendo que “...ayudaría que quienes planean la política educativa trataran de prever las consecuencias económicas, legales, estructurales e institucionales de una posible universidad del futuro”.

De lo anterior se puede colegir que cuando las instituciones enfrentan cambios no previstos —como una manera de protección— se revelan, obstaculizando y dificultando los procesos a fin de para evitar el descontrol que puede representar lo que no se tiene contemplado.

En este sentido, y vistas las funciones de la administración a distancia como un sistema, Kaye (citado por Simonson, Smaldino, Albright & Zvacek, 2006) distingue cuatro subsistemas:

*el subsistema de cursos, el subsistema de regulación, el subsistema de estudiantes y el subsistema de logística.*

*El subsistema de cursos:* se refiere, en primer término, al diseño y desarrollo de cursos, además del sistema de entrega basado en Internet, su operación, la concesión de licencias necesarias para su implementación, la mesa de ayuda y la garantía de las normas de accesibilidad.

*El subsistema de regulación:* circunscribe funciones como la gestión de la educación a distancia en su ámbito global, toma de decisiones, planificación, normatividad, financiamiento, así como el proceso de evaluación.

*El subsistema de estudiantes:* se compone de los procesos que contemplan la admisión, la promoción y el egreso de los alumnos. Incluye sobre todo la calidad de los servicios y sus apoyos, ya que tratándose de estudiantes a distancia esto cobra mayor importancia. Señalan áreas de preocupación para lograr el éxito: a) admisión, b) apoyos financieros, c) inscripción, d) orientación, f) asesoramiento académico, g) apoyo técnico, h) servicios de carrera, i) servicios de biblioteca, j) asistencia para estudiantes con discapacitados, k) personal de consejería, l) manuales de apoyo y tutoría, m) librería y n) servicios para promover un sentido en la comunidad.

Estas áreas de preocupación han sido propuestas con la finalidad de garantizar a los alumnos interesados en incursionar en la educación a distancia, su tránsito por esta modalidad con éxito, aunque se debe reconocer que esta parte tiene que ver con mercadotecnia. Aunque están pensadas para la comercialización, son cuestiones importantes que deben tomarse en cuenta para lograr la formación integral de los estudiantes, tal y como lo ha propuesto la

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

El subsistema de logística: se relaciona básicamente con la adquisición y mantenimiento de infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento y la puesta en marcha. Este subsistema es importante para los estudiantes ya que en él intervienen los procesos escolares —admisión, inscripción, orientación, apoyos financieros, biblioteca, asesoría, entre otros— que se relacionan desde su admisión hasta su egreso. Estos subsistemas que menciona el autor se encuentran actualmente implementados en el desarrollo de la educación a distancia en la Universidad de Guadalajara, excepto el de regulación.

Por otra parte, Gellman-Danley y Fetzner (1998) distinguen siete áreas importantes en esta modalidad: a) académica, b) fiscal, c) geográfica, d) de gobierno, e) laboral, f) jurídica y g) de servicio a los estudiantes. Consideran que es importante para una organización que ofrece cursos y programas a distancia, considerar los aspectos que deben tenerse presentes en el desarrollo y aplicación de políticas. De la misma manera, en la educación a distancia de la Universidad de Guadalajara se han considerado todas las áreas para lograr el buen funcionamiento de los procesos, excepto el aspecto normativo laboral.

En algunas universidades, la implementación y puesta en marcha de programas educativos no convencionales soportados por modelos de gestión tradicionales, han presentado problemas en su desarrollo al aplicar los mismos criterios para ambas modalidades. Sin embargo, desde el momento en que una institución educativa incorpora el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) a sus programas educativos, es necesario

realizar un análisis de la estructura organizacional y normativa para implementar cambios que garanticen su operación (Bates, 2001).

## La problemática en México

En México, existe gran preocupación por la falta de regulación en la Educación a Distancia, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ha realizado esfuerzos, como el documento “Elementos Normativos a considerar para los programas de educación superior impartidos en modalidades alternativas a la escolarizada: Una propuesta del ANUIES” (2004), y recientemente con el Seminario de Alto Nivel “Hacia la construcción de un Marco Legal y Normativo para la Educación a Distancia en México” (2009), que se reseña en este mismo número.

Del documento y del Seminario han surgido recomendaciones o lineamientos a fin de que cada institución adecue o incluya elementos de normatividad que puedan regular la vida y los procesos de la educación a distancia. En este mismo sentido, Rama (2008) señala que la ausencia de regulaciones tanto en universidades públicas como privadas provoca que la educación a distancia se desarrolle con diversidad de criterios y marcos normativos que cada institución establece.

## La Universidad de Guadalajara

La Universidad de Guadalajara, a través del Sistema de Universidad Virtual —que actualmente ofrece siete programas educativos en línea— enfrenta esta problemática, porque si bien en la modalidad los procesos académicos y tecnológicos avanzan de manera acelerada, no

sucede lo mismo con la inserción de normas y políticas para tal efecto, ya que estos asuntos se resuelven de manera lenta y compleja.

A partir de su creación, el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara (SUV) ha realizado algunos cambios en la normatividad, que si bien tienen importancia, no han sido suficientes para abarcar en su totalidad la problemática de gestión en la que se desarrollan los programas a distancia. Tal es el caso de la actividad que realiza el asesor en línea, ya que su trabajo no puede ser equiparado con el que lleva a cabo un profesor presencial, en cuanto a actividades, responsabilidades y tiempo de dedicación, tampoco el control de asistencia se encuentra regulado, precisamente por no existir el elemento “presencialidad” en la normatividad vigente.

Uno de los problemas sería que la remuneración de los asesores en línea se realiza según la carga horaria estimada en el plan de estudios de los programas educativos en línea, y ésta generalmente no es congruente con las horas reales de dedicación.

Así lo ratifican Alatorre, Brambila y Coronado (2008), cuando afirman que para llevar a cabo la reforma normativa institucional de la Universidad de Guadalajara, cobran importancia los siguientes aspectos:

La forma de calcular el trabajo académico para pago se limita hasta la fecha a una mera transferencia de lo tradicional. Actualmente no se toma en cuenta que existe un buen número de profesores que tienen su lugar de residencia fuera del estado de Jalisco e incluso fuera del país.

De acuerdo a la normatividad vigente, no está debidamente considerado ni normado el trabajo

de diseño, investigación y producción que realiza el docente que se desempeña en modalidades educativas no convencionales (p.4).

Ante esta situación, el Sistema de Universidad Virtual reunió a un grupo de especialistas, tanto de las áreas académicas como administrativas, para analizar los procesos e instancias que intervienen en la labor docente, para determinar derechos y obligaciones de los profesores de asignatura que fungen como asesores de los cursos en línea y elaborar el documento “Manual de Operación para la Asesoría en el Sistema de Universidad Virtual”.

Uno de los objetivos fue establecer de manera clara las actividades que competen al asesor en línea a fin de garantizar la calidad en los programas educativos que ofrece el Sistema, así como encontrar las relaciones en los procesos de todas las instancias involucradas. De esta manera, los asesores y las áreas implicadas tendrían claridad tanto en sus propios procesos como en las demás áreas.

Así, el documento fue producto de un consenso integrado sobre todos los procesos del Sistema, en función de la asesoría, ya que participaron las coordinaciones relacionadas con ésta. La intención fue darle solidez a lo establecido mediante las aportaciones de las diferentes áreas del Sistema, y, al mismo tiempo, fijar normas respecto a las tareas del asesor y su obligatoriedad así como sus consecuentes sanciones, ya que en la actualidad, como se ha comentado, no es posible aparejar lo establecido en la normatividad universitaria con las actividades no presenciales, por lo tanto no se puede establecer ninguna sanción al incumplimiento de obligaciones.

Este trabajo inicia con una introducción sobre la problemática, contempla el marco normati-

vo que lo rige, establece su objetivo y señala la estructura organizacional del SUV con relación a la asesoría. Asimismo, caracteriza la figura del asesor y finalmente observa el seguimiento de su actividad, su supervisión y las sanciones previstas por faltar a sus obligaciones.

Es importante hacer hincapié en la intencionalidad del documento: no se pretenden imponer de manera arbitraria las sanciones establecidas, sino de aplicar el marco normativo universitario vigente, haciendo una analogía entre las actividades del asesor y las de un profesor que trabaja en un programa educativo presencial. En este orden de ideas, no fueron incluidos sus derechos, ya que al ser exclusivo para asesores, su remuneración se torna un derecho evidente, igual que las prestaciones que recibe, que ya se encuentran evidenciadas en la normatividad vigente.

No obstante, un principio normativo fundamental establece, como etapa posterior a la construcción de lineamientos, la evaluación a su aplicación, pues resulta determinante para su perfeccionamiento. Esto implica incluir las observaciones que se realicen por los diferentes órganos colegiados, para que en su caso, puedan efectuarse las modificaciones pertinentes y la propuesta esté en posibilidad de integrarse a la normatividad general de la Universidad de Guadalajara. El Manual de operaciones aún no se ha llevado a la práctica, se espera una adecuación según las observaciones que pudiera haber en la red universitaria, lo que le dará mayor solidez y equilibrio.

## Conclusiones

El desarrollo del Manual de Operación para la Asesoría en el Sistema de Universidad Virtual se ha constituido en uno más de los esfuerzos realizados por la Universidad de Guadalajara,

para regular la vida práctica académica de los asesores en modalidad en línea. Sin embargo, ni este esfuerzo ni los realizados por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior han sido suficientes hasta el momento. Se requiere revisar a fondo los diferentes documentos que regulan las actividades sustantivas de las instituciones, considerando los procesos y acciones que se desarrollan en las modalidades no convencionales para lograr el mismo estatus y posicionamiento que la educación presencial.

Para que la educación a distancia tenga un rumbo seguro en la gestión de procesos académico-administrativos, mediante una normatividad adecuada, es necesario lograr una empatía entre el ser y el deber ser de todos los aspectos de la vida académica. Esto permitirá a las instituciones de educación superior que desarrollan procesos educativos en modalidades a distancia lo hagan en un ambiente de armonía, justicia y equidad.

## Referencias

Alatorre, E., Brambila, B., Coronado, G. (2008) Tendencias de la Educación no convencional y su impacto en la normatividad universitaria. Tercer Congreso Estatal de Discusión Académica y Sindical. México.

ANUIES (2004) Elementos Normativos a Considerar para los Programas de Educación Superior Impartidos en Modalidades Alternativas a la Escolarizada: Una propuesta de ANUIES. México.

Bates, T. (2001) Cómo gestionar el cambio tecnológico, estrategias para los responsables de centros universitarios. España: Gedisa.

Gellman-Danley y Fetzner (1998) Asking the Really Tough Questions: Policy Issues for Distance Learning. Online Journal of Dis-

tance Learning Administration I (1), State University of West Georgia, Distance Education.

Martínez R. (2000) Evaluación de la Gestión Universitaria. Informe Preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. Argentina.

Peters O. (2002) *La Educación a distancia en transición, nuevas tendencias y retos*. México: Universidad de Guadalajara.

Rama, C. (2008) La diversidad de la construcción de los marcos normativos de la educación a distancia (EaD) en América Latina. *Congreso CREAD XII (Mercosur)*. Recuperado el 13 de octubre de 2008, de: <http://www.claudiorama.name/archivos/publicaciones/517734fb44cdeb109bca27592a228d9f.pdf>

Ruiz G. (2007) Educar. Portal Educativo del Estado Argentino. Gestión Institucional. Recuperado el 12 de julio de 2009 de: <http://www.educ.ar/educar/site/educar/Gesti%F3n%20institucional%20%20conceptos%20introdutorios.html?uri=urn:kbee:90191430-5192-11dc-a181-00163e000024&page-uri=urn:kbee:ff9221c0-13a9-11dc-b8c4-0013d43e5fae>.

Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M., & Zvacek, S. (2006). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Universidad de Guadalajara (2009, septiembre), Documento de trabajo. Procesos del Sistema de Universidad Virtual, Guadalajara, Jalisco, México.

## Autora

María Mirna Flores Briseño, Profesora y Directora Administrativa del Sistema de Universidad Virtual, Universidad de Guadalajara, [mirnaf@redudg.udg.mx](mailto:mirnaf@redudg.udg.mx)