

Principales acciones para la asesoría en línea

Autores: María Isabel Enciso Ávila, Claudia Camacho Real,
María Enriqueta López Salazar y Adriana Loreley Estrada de León

Key Actions for Online Advice

Resumen

En este trabajo se presenta una guía temática de autorreflexión, a partir de una perspectiva constructivista sobre las acciones de asesoría en un curso en línea, partiendo de las competencias (tareas) del asesor durante de tres momentos de intervención: planeación, seguimiento y cierre. Esta propuesta surge en contraposición a la forma tradicional de monitorear el trabajo de los asesores, restringido a las evidencias en plataforma como la comunicación escrita, el registro del número de ingresos y el tiempo de permanencia de quienes interactúan; siendo éstos indicadores cuantitativos que poco abonan a la toma de conciencia de la necesidad de desarrollar ciertas competencias docentes, siendo una de las más importantes el ser reflexivo sobre el impacto de sus acciones. La guía considera que las acciones de los asesores se restringen a un marco institucional (ideal) y poco se valora qué hacen, cómo lo hacen y el impacto que tiene su intervención para que los alumnos logren el aprendizaje esperado que es hacia donde esta propuesta apunta.

Palabras clave: asesoría, funciones docentes, educación virtual

Abstract

A thematic guide for self-reflection is presented, from a constructivist perspective, on advice given during an online course, focusing on advisor skills (tasks) in three different moments: planning, monitoring and closure. This proposal contrasts the traditional way of monitoring advisor work, restricted to evidence on platform such as written communication, number of accesses and duration of interaction, being quantitative indicators that hardly contribute to awareness of the need to develop certain teaching skills. One of the most important skills in teaching is to be mindful about the impact of one's actions. The guide considers that the advisor's actions are restricted to an institutional framework (ideal) and little is valued of what they do, how they do it and the impact of their intervention for students to achieve the expected learning which is what this proposal aims.

Keywords: advise, teaching roles, virtual education

Introducción

En este documento se tiene como propósito presentar una guía de temas que propicien la reflexión crítica de los profesores sobre sus acciones de asesoría en línea e identifiquen puntos de mejora, que podrán solventar con apoyo institucional o por medios propios.

La propuesta se sustenta dentro del enfoque constructivista bajo dos premisas fundamentales que hacen evidente la importancia de la labor docente en cursos en línea (Onrubia, 2005). La actividad mental constructiva desarrollada por el alumno a partir de la interacción solitaria con el contenido no asegura, necesariamente, una construcción óptima de significados y sentidos en torno al nuevo contenido de aprendizaje. Esto implica las mediaciones del asesor para apoyar en dicho proceso. Otro de los puntos es la ausencia de recursos cognitivos adecuados para asimilar el nuevo contenido, o en el mejor de los casos si los tiene, puede no activarlos, o no establecer las relaciones relevantes entre esos recursos y el contenido en cuestión.

La interacción entre alumno y contenido requiere mediaciones propiciadas por el asesor que permitan la adaptación dinámica, contextual y situada entre el contenido a aprender y lo que el alumno puede aportar y contribuir a ese aprendizaje en cada momento. Estos procesos de ajuste interaccional son complejos y problemáticos, y en gran medida su éxito depende de los aciertos en el proceso de comunicación en los diversos encuentros entre profesor, alumnos y contenido de enseñanza y aprendizaje. Es por ello que resulta relevante la auto-reflexión de la práctica que permita emprender acciones de mejora y se eleve la calidad de la enseñanza en línea.

Es importante identificar las competencias con las que se cuenta para lograr que efectivamente se logre el proceso de aprendizaje y no sólo la adquisición de contenidos. Es en este sentido, la importancia de identificar debilida-

des en la labor docente en contraposición con la información o indicadores que se toman desde la perspectiva cuantitativa sobre la presencia de los asesores, cuantificada a partir del número de ingresos y tiempo que se tarda en dar respuesta a las intervenciones de los participantes, así como duración por sesión en la plataforma.

Una de las competencias fundamentales de los asesores en línea es la comunicación, como recurso mediacional por tradición en la modalidad, por ello se consideró el enfoque socio-constructivista que se origina muy estrechamente vinculado al ámbito educativo al permitir la adquisición de formas de pensamiento abstracto mediante el uso de instrumentos mediacionales como el lenguaje, instrumento mediador por excelencia de las funciones psicológicas y responsable primordial de los cambios en los procesos cognoscitivos. Asimismo,

[...] con el lenguaje se pueden crear contextos y generar la presencia de objetos o de sus representaciones, de una manera contextualizada y descontextualizada. Resulta relevante enfatizar que en el lenguaje está la clave de la estructura y el funcionamiento de la actividad humana [...] (Martínez, 1999, p. 29).

Los aportes más significativos de la obra de Vygotsky son las relaciones que establece entre el pensamiento y el lenguaje y el uso de instrumentos mediadores (herramientas y signos). Por ello la importancia de la labor del asesor para interpretar y valorar el nivel de logro de las actividades e identificar qué fallo en el proceso de interacción con los contenidos.

Vygotsky (Martínez Rodríguez, 1999), introdujo un concepto para explicar las diferencias entre el nivel de desarrollo real (puede hacer solo) y el nivel de desarrollo potencial (logrado con ayuda): Zona de Desarrollo Próximo (ZDP). Con éste explica las diferencias en el aprendizaje y en el desarrollo intelectual entre individuos

que siendo de la misma edad cronológica, muestran conocimientos y habilidades superiores a las de otros compañeros, en contraposición de las posturas que ponen énfasis en los procesos de maduración y no en los de interacción social; poniendo así, énfasis en la labor del asesor al promover procesos de interacción entre pares, que permitan compartir conocimientos y enriquecer el proceso de aprendizaje.

En esta perspectiva el papel del docente y de los compañeros es fundamental pues implica que el asesor propicie las condiciones (mediaciones) para que el aprendiz logre apropiarse de conocimiento. De la Corte (citado por Carrera & Mazzarella, 2001, p. 44), destaca que el concepto de Zona de Desarrollo Próximo tiene fuertes implicaciones educativas en el diseño de sistemas de aprendizaje computarizados; en este sentido se ha demostrado que aparte de un compañero o un adulto, un computador también puede cumplir esta función. Sin embargo es necesario precisar cuáles son las ventajas y limitaciones de herramienta de mediación.

Los entornos de aprendizaje de modelo en línea se caracterizan por utilizar herramientas electrónicas de comunicación para interactuar y lograr aprendizaje, que se distinguen por (Bustos, Coll y Engel, 2009):

- No imponen la exigencia de una coincidencia espacial y temporal de participación.
- La comunicación está basada en textos escritos y es multidireccional.
- El intercambio de información esta mediado por la computadora.
- Permite el almacenamiento de los textos aportados por todos los participantes y facilita el acceso para su constante revisión.

La interacción entre el alumno-asesor-contenido son una unidad básica de análisis del proceso enseñanza- aprendizaje, como evidencia de una actividad conjunta esta la comunicación. La co-

municación escrita debe ser eficaz en el mensaje que se desea transmitir, es fundamental para que el aprendizaje se logre; destacándose la labor del asesor, como el actor que es capaz de diseñar ambientes de aprendizaje adecuados para promover el aprendizaje y los procesos de construcción individual y colectiva.

Características de la labor docente en cursos en línea

Se ha tratado de diferenciar el trabajo docente de la modalidad presencial y en línea, utilizando el término de asesor en lugar de profesor. Asumiendo que el apoyo de la tecnología a través de software puede propiciar procesos de aprendizaje, sin embargo, esto no necesariamente garantiza que se produzcan. Los alumnos pueden interactuar con el diseño de actividades, materiales y la colaboración de compañeros, sin necesariamente lograr el propósito de aprendizaje. Por lo que resulta relevante la labor del asesor como guía de los alumnos para encontrar, organizar y gestionar conocimiento. Aunado a las acciones para mantener el interés, la motivación y el compromiso de los participantes.

Por lo tanto la labor de un asesor no sólo se limita al diseño y organización de material y seguimiento del cumplimiento de actividades de los alumnos, sino de acuerdo con Anderson (citado por Bustos, Coll y Engel, 2009), debe verse como un experto responsable de intervenir de manera directa ayudando a los alumnos en sus procesos de aprendizaje, orientando los procesos de comunicativos y cognitivos de los participantes.

Momentos de la enseñanza: acciones del asesor

Toda labor docente lleva implícito el diseño de experiencias de aprendizaje con el propósito de facilitar la adquisición de nuevos conocimientos y

habilidades de los participantes. En la modalidad virtual no siempre las acciones que implica la labor de enseñanza recaen en el asesor; dependerá de la forma en la que la organización escolar determine estas funciones. Por ejemplo: la plataforma tecnológica en la que interactúan los participantes o el diseño instruccional de los cursos, requieren expertos para esta labor técnico-pedagógica y no se considera responsabilidad del asesor. Sin embargo, su contacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje, le brinda las herramientas empíricas para proponer cambios en este campo.

Por lo tanto la intervención de los asesores puede organizarse en tres momentos de acuerdo con las actividades realizadas:

PLANEACIÓN

En este momento el asesor diseña actividades y organiza los materiales que serán utilizados por los alumnos (su implicación dependerá del grado de participación que otorgue la organización escolar para interactuar con los expertos). Al mismo tiempo que conoce los perfiles de los alumnos, revisa el diseño y acceso a los recursos informativos, realiza actividades de integración y establece las reglas de operación e interacción entre los participantes.

SEGUIMIENTO

Es la etapa más prolongada del proceso de enseñanza ya que implica el rol de guía, propiciando la autogestión, la significación, la creatividad y la participación. La interacción entre los participantes mediados por procesos de comunicación podrán recolectar evidencias a través de los espacios de comunicación, producción y exhibición, tales como: foros, correos, chat, portafolio, espacios de trabajo en equipo, video y audio conferencias, entre otras.

CIERRE

Es el resultado, el grado de logro de los objetivos educativos propuestos y alcanzados a

través del trabajo conjunto. También permite identificar los cambios o ajustes que deben hacerse al diseño de actividades o espacios de interacción. Es importante que al momento del cierre del curso se informe a los participantes del nivel de aprendizaje alcanzado de manera individual y grupal, así como los pendientes o ausencias en las que será importante solventar.

Ante la descripción de la ubicación del papel del asesor en el proceso enseñanza-aprendizaje en cursos en línea, se puede afirmar que este proceso de reflexión implica una evaluación docente definida como un

[...] campo especializado de la evaluación educativa en el que se valoran las características y el desempeño de los profesores, a través de distintos métodos, con el fin de comprender más profundamente la naturaleza, ejercicio y resultados de la docencia (UNAM, 2012).

Esta evaluación del desempeño por lo regular se realiza por agentes externos al sujeto que ejecuta la acción para conservar la imparcialidad, pero los resultados son vistos por los asesores como una fiscalización a su tarea, en la que se al término se ofrece una recompensa o una sanción y el riesgo que se corre al no verse implicado, es que se presente poco interés en las acciones de mejora a su práctica. Es por ello que la propuesta retoma al asesor como un actor responsable y comprometido con sus acciones. Es decir, implica ver el proceso como una autoevaluación, entendida como un

[...] proceso sistemático mediante el cual una persona o grupo examina y valora sus procedimientos, comportamientos y resultados para identificar que requiere corregirse o modificarse (UNAM, 2012).

Es en este sentido que la perspectiva epistemológica del paradigma crítico es la más adecuada

Cuadro 1. Estructura de la Guía

Momento	Tópicos
Planeación	Preparación (6) Inicio (4)
Seguimiento	Calificación (3) Retroalimentación (4) Interacción (2) Detección de necesidades específicas (1)
Cierre	Identificación de mejoras (4) Medición de logro (3)

para orientar los resultados de indagación a la acción. Una de las características principales y que apoya el propósito de la guía es que en

[...] este paradigma la validez se relaciona con la capacidad para dirigir la transformación educativa de acuerdo con las necesidades más apremiantes en el momento de desarrollarse la investigación (Ramírez, 2012).

Lo cual hace posible que conforme se avance, se vaya tomando acción modificando la conducta y convirtiéndose en un proceso en espiral.

Lo anterior hace posible vincular los momentos de la intervención en la enseñanza del asesor, proporcionados por el modelo de la acción normada; es decir considerando lo que la teoría y la norma institucional establecen como marco de acción de un asesor (deber ser) y la valoración de las acciones emprendidas (práctica cotidiana), desde su propia perspectiva.

Para el diseño de la guía se tomó en consideración la experiencia de las autoras en un modelo educativo en línea y del cual se basa el modelo normativo (ideal) del trabajo del asesor (Sistema de Universidad Virtual, 2004, 2011), y la práctica cotidiana (real) que realiza el asesor y sobre la cual se sugieren algunos puntos a reflexionar.

La guía se divide en tres apartados, vinculados al proceso de enseñanza (*cuadro 1*), para los cuales se han sugerido ocho subtemas o categorías de reflexión, con aproximadamente 27 tópicos a analizar (*Guía temática para la autoevaluación de la labor del asesor*).

Para esta autoreflexión, se sugiere ir recopilando información conforme se avanza en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, sólo en el seguimiento se hará la recolección por unidad de aprendizaje. Se considera que a esta reflexión se podrán anexar evidencias de la toma de acciones o notas de cambio o mejora que se han realizado en el momento o que deberán considerarse en el siguiente ciclo y contribuyen en el apartado de cierre y planeación.

La propuesta parte de una lógica individual, cuyo resultado es reflexionar sobre lo que se hace y sus resultados, pero también identificar si la organización académica o lineamientos de trabajo están influyendo en los resultados de aprendizaje. Un segundo momento de discusión será compartir con los pares en academia o grupo colegiado de las competencias que se consideran débiles para cumplir con las tareas. De tal forma que la propuesta de capacitación o formación surja de una necesidad de la práctica de asesoría.

GUÍA TEMÁTICA PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE LA LABOR DE ASESOR

Momento	Normativa (ideal)	Labor docente (real)
Planeación	Diseño de actividades	
	Diseño de actividades	Considero la experiencia previa en el curso para identificar puntos de mejora, hago propuestas de cambio a los expertos responsables del proceso de diseño, las actividades llevan implícitas experiencias de aprendizaje que puedo verificar con el producto.
	Elección de materiales	Son acordes al nivel de comprensión de los estudiantes, los materiales permiten el logro de la actividad solicitada.
	Ajuste del cronograma al calendario escolar	Considero tiempo para fortalecer actividades que requieren mayor tiempo. La organización de otras actividades permitirán que realice mi trabajo al 100%.
	Establecer criterios de evaluación	Existe congruencia entre los objetivos de aprendizaje y los resultados esperados.
	Funcionamiento de plataforma	Verifico que los recursos, espacios de interacción y el cronograma en la plataforma se encuentren habilitados y funcionando de forma adecuada.
	Acuerdos de trabajo colegiado	Tengo claros los lineamientos y sé cómo aplicarlos en los casos que se presenten a lo largo del curso.
	Inicio (con alumnos)	
	Acuerdo los lineamientos de participación e interacción	Verifico que los alumnos conocen los lineamientos de trabajo.
	Asesor (actitudes y aptitudes)	Estoy motivado (a) con el curso. Me siento seguro(a) con el contenido del curso y puedo dar seguimiento en su proceso de aprendizaje. Tengo previstos materiales y actividades en caso de requerir apoyo adicional. Estoy dispuesto y abierto a los comentarios y dudas.
	Bienvenida	En la respuesta de los participantes al mensaje de bienvenida, identifico que logré motivarlos y que tienen claro el objetivo de curso. Por medio de sus expectativas y presentación me queda claro lo que saben del curso y los puntos débiles.
	Retrasos de ingreso	Contemplo un tiempo de tolerancia para el ingreso y en caso de retraso intervengo para indagar las causas o reportar la ausencia a la administración.

Momento	Normativa (ideal)	Labor docente (real)
Seguimiento	Asignar notas (calificación)	
	Apegada a lineamientos	Evalúo de acuerdo a los lineamientos del curso.
	Oportuna	Evalúo en tiempo y forma, acorde al cronograma establecido. Dedico el tiempo suficiente para realizar una evaluación coherente y justa.
	Flexibilidad	Doy oportunidad al alumno de modificar los productos para que logre los aprendizajes esperados. La entrega de productos puede ser flexible considerando el nivel de avance del estudiante.
	Retroalimentación	
	Identificar deficiencias de aprendizaje	Retroalimento reconociendo las fortalezas del alumno, y sus debilidades se las hago saber sin lastimar sus sentimientos; soy objetivo y claro en la retroalimentación ajustándome a lo solicitado en la actividad. Propongo materiales adicionales y aclaro las instrucciones dejando claro los puntos a trabajar y los resultados esperados.
	Motivación	Motivo al alumno en su proceso de aprendizaje, felicito su participación y aliento cuando noto su ausencia. Envío mensajes personalizados poniendo énfasis en sus aciertos, y animándolo a mejorar sus trabajos cuando tienen deficiencias.
	Aclarar dudas	Estoy pendiente de las dudas o cuestionamientos de los participantes. Respondo a lo que considero está preguntando y confirmo que mi respuesta fue útil para resolver su problema. Tengo un espacio con respuestas a las preguntas frecuentes.
	Comunicación	Me dirijo a mis alumnos con respeto, por su nombre, con palabras sencillas; cuando se presenta un conflicto entre compañeros funjo como mediador.
	Interacción	
	Asesor -alumno	Establezco un horario para asesoría personalizada. Pongo a disposición de los estudiantes medios alternativos de comunicación que en caso de necesidad de una atención inmediata puedan ser atendidos.
	Alumno-alumno	Propicio la interacción académica y social entre alumnos, independientemente que el diseño del curso la considere, para generar un ambiente más agradable.
	Detección de necesidades específicas	
	Retrasos individuales o grupales	Establezco estrategias alternas para regularizar de forma individual o grupal en ciertos contenidos. Identifico ausencia o abandono e indago las causas antes de reportar a la administración.

Momento	Normativa (ideal)	Labor docente (real)
Cierre	Identificación de mejoras	
	Instrucciones de actividades	Considero cambiar algunas estrategias para que haya un mejor desempeño en el grupo y las comparto con el colegiado.
	Recursos informativos	Sugiero diversificar los recursos para atender a estudiantes con estilos diferentes de aprendizaje.
	Actitudes de asesor	Reflexión sobre mi desempeño académico y como guía en el proceso de aprendizaje de los alumnos para establecer acciones de mejora.
	Tiempo empleado	Comparto con el colegiado la posibilidad de ajustes en tiempos para entrega y evaluación de ciertos productos.
	Medición del logro	
	Actividad individual	Elaboro un reporte con los resultados alcanzados por los estudiantes sus conocimientos y habilidades adquiridos para notificarla de forma personalizada a los alumnos.
	Actividad Grupal	A partir de los alcances individuales y la interacción grupal, informo a los participantes de sus logros.
	Acciones del asesor	Valoro con los resultados individuales y grupales si las mediaciones utilizadas han sido adecuadas o deben mejorarse.

Reflexión final

A manera de cierre la mejora de la práctica docente dista de ser una actividad sencilla. Sin embargo, las posibilidades de innovación y mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje se centran en la toma de conciencia de quienes realizamos esta labor, que permita con la puesta en práctica de cambios elevar la calidad de la enseñanza en esta modalidad. Es necesario entonces diferenciar la presente propuesta de otros instrumentos o mecanismos que ya se aplican en los sistemas virtuales y que coadyuvan en el proceso de evaluación docente, como lo son: la evaluación docente por parte del estudiante y la evaluación con base en el registro de actividades en la plataforma. Para

la aplicación eficaz del instrumento que aquí se propone se hace necesario promover el sentido de inclusión y participación activa del docente en el proceso de evaluación, con la finalidad de optimizar y dar coherencia a la evaluación procurando de manera general la mejora de los procesos educativos.

Es importante considerar que el uso del lenguaje escrito, es componente fundamental en la comunicación de los asesores en línea como recurso mediacional, dada la importancia para interpretar y evaluar el nivel de logro de las actividades, identificando las fallas en el proceso de interacción en relación con los contenidos, lo que constituye un reto en el intento de acer-

carse a identificar las competencias para ir más allá de la adquisición de contenidos, es decir, lograr el proceso de aprendizaje en los estudiantes, como una acción trascendente.

Desde la asesoría en línea, los asesores se deben ver como expertos responsables en la intervención, así como en la reflexión sobre lo que se hace, aplicando los lineamientos de trabajo que influyen en los resultados del aprendizaje, organizando los materiales para utilizar como parte de la planeación, interactuando con los estudiantes y a la vez recabando evidencias de dicho aprendizaje para y al momento de cierre del curso se identifiquen las ausencias y promover sean solventadas, al informar a los estudiantes el nivel de aprendizaje logrado.

Se debe considerar la labor de asesoría una verdadera acción docente y dejar de considerarla como una función administrativa de seguimiento y control de un curso como se ha venido valorando con indicadores cuantitativos a partir del tiempo de respuesta a los estudiantes y número de ingresos a la plataforma, sin que se garantice que el aprendizaje se ha logrado.

REFERENCIAS

- Bustos, A., Coll, C. y Engel, A. (2009). Presencia docente distribuida en redes asíncronicas de aprendizaje. Definición teórica y perspectiva multi método para su estudio. *Aprender y enseñar con TIC en educación superior: contribuciones del socioconstructivismo*. México: UNAM.
- Carrera, B. y Mazzarella, C. (2001). Vygostsky: Enfoque sociocultural. *Educere*, 5 (13), 41-44.
- Martínez, M. Á. (1999). El enfoque sociocultural en el estudio del desarrollo y la Educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1 (1), 16-36.
- Onrubia, J. (2005). Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento. *Revista de Educación a Distancia* (II), 1-16.
- Ramírez, I. (2012). Paradigmas. *Aprender a pensar*. Recuperado de <http://josefa.aprenderapensar.net/files/2012/04/PARADIGMAS.doc>
- Sistema de Universidad Virtual (SUV). (2004). *Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Sistema de Universidad Virtual (SUV). (2011). *Manual de operación para la asesoría (documento de trabajo)*. Guadalajara: Sistema de Universidad Virtual-Universidad de Guadalajara.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (2012, 3 de junio). *Glosario de términos de evaluación educativa*. Recuperado <http://www.evaluacion.unam.mx/glosario/glosario-Frameset.htm>

Autoras

María Isabel Enciso Ávila

Profesor docente Titular “B”
en Sistema de Universidad Virtual, UdeG
maria.enciso@redudg.udg.mx

Claudia Camacho Real

Profesor docente Titular “B”
en Sistema de Universidad Virtual, UdeG
clamac45@hotmail.com

María Enriqueta López Salazar

Profesor docente Titular “A”
en Sistema de Universidad Virtual, UdeG
lopez_salazar@hotmail.com

Adriana Loreley Estrada de León

Profesor docente Titular “A”
en Sistema de Universidad Virtual, UdeG
loreyestrada@hotmail.com