



## LA TUTORÍA A DISTANCIA DESDE LA PRÁCTICA PROFESIONAL, EL CASO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO "OCELOTE" COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA ABATIR LA DESERCIÓN Y ABANDONO DE LAS LICENCIATURAS A DISTANCIA DE LA ABANDONO DE LAS LICENCIATURAS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Se presenta la experiencia realizada en la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), como parte del servicio Ricardo Alejandro De Lira Cruz<sup>1</sup>, Oscar Daniel Gómez Cruz<sup>3</sup> Elsa Velasco Espinoza

<sup>1</sup>Universidad Virtual, <sup>3-4</sup>Dirección de Formación e <sup>1</sup>Universidad Virtual, <sup>3-4</sup>Dirección de Formación e Investigación Educativa, Universidad Autónoma de Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
<sup>1</sup>elizzagtz@outlook.com, <sup>2</sup>lirar@unach.mx, <sup>1</sup>elizzagtz@outlook.com, <sup>2</sup>lirar@unach.mx,

[<sup>3</sup>oscar.gomez@unach.mx](mailto:oscar.gomez@unach.mx)

### RESUMEN

Se presenta la experiencia realizada en la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) como parte del servicio social intrauniversitario, la cual se recupera de la implementación del Programa social intrauniversitario, la cual se recupera de la implementación del Programa de Acompañamiento Ocelote que conlleva la formación, mediación y acompañamiento de pares tutores que orientan a los estudiantes en la modalidad a distancia. El objetivo del presente trabajo es compartir la experiencia exitosa de tutoría de pares que coadyuvo a realizar acciones de mejora en los procesos de aprendizaje mediados por las tecnologías, así como de algunos procesos para la implementación de los programas educativos a distancia de la UNACH.



## INTRODUCCIÓN

Para las instituciones de educación superior que ofertan programas a distancia de formación, sin duda alguna, uno de los asuntos que apremia resolver es la deserción y el rezago educativo; muchas son las aristas que caracterizan a esta problemática que van desde programas poco flexibles para la formación (administrativamente rígidos en muchos casos) hasta la atención oportuna de los estudiantes, desde la perspectiva técnico-pedagógica.

Este tipo de problemáticas se potencializa cuando dentro de los panoramas estructurales de educación, se concibe a la educación a distancia como aquella que puede resolver problemas sociales de formación de una parte de la población que por diferentes causas no puede acudir presencialmente a las instalaciones, en este caso, universitarias, pero que desean continuar aprendiendo; este tipo de problemas como Julio Cabero expresa en innumerable ocasiones, se presenta cuando nos centramos más en el tecnocentrismo; es decir, ponemos en la cúspide a la tecnología como la resolución de las problemáticas cualesquiera que estas sean en nuestros centros educativos; algo semejante ocurre cuando colocamos por el centro a la formación presencial, trasladándola a medios a distancia, sin tomar en cuenta su dinamismo así como las características sociales y culturales propias del contexto.

A pesar de ello, la literatura sobre las experiencias exitosas en medios a distancia ha crecido, incluyendo las perspectivas metodológicas para salvaguardar los propósitos propios de las modalidades a distancia; ejemplo de ello, sin ser las únicas para variables exitosas en la formación a distancia son las 3 etapas características que establece Salinas (citado en Cabero, 2006) que se mencionan a continuación:



- Un enfoque tecnológico que puede considerarse de períodos iniciales, pero que, en algunos casos, perdura y que se basa en la idea de que la sofisticación de dicho entorno proporcionará la tan ansiada calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.

-“El contenido es el rey” representa una segunda perspectiva que, vaticinando el fracaso del enfoque excesivamente tecnológico, ha basado la calidad del proceso en los contenidos y en la representación del conocimiento que estos ofrecen, teniendo en cuenta qué materiales altamente sofisticados proporcionarían la calidad.

-Un enfoque metodológico que se centra más en el alumno y que, partiendo de criterios pedagógicos, basa la calidad en una adecuada combinación, en cada caso, de decisiones que tienen que ver con la tecnología que debe utilizarse, con la función pedagógica que el entorno cumplirá y con los aspectos de organización del proceso dentro de dicho entorno.(Cabero, 2006).

Además de estas características, otros autores como Meyer (2002) ponen de manifiesto que los estudiantes deben poseer características distintivas como son la motivación, la independencia y la autosuficiencia. Por su parte, Pérez (2005), determina que "un currículo para la educación soportada en la virtualidad requiere colmarse de vida, como tiene que ser para toda modalidad, bien sea presencial o a distancia." Así mismo, afirma que debe propiciar el ambiente para que el estudioso no se condicione con las supuestas verdades del tutor, o simplemente se limite al cumplimiento de tareas y memorización de contenidos.

Una de las realidades actuales que se visualiza en la educación a distancia principalmente, no se limita a solo el hecho de describirla sino en la dificultad de generar vida en la virtualidad. Por ello, el mismo Pérez reflexiona diciendo que dentro de los componentes activos de la educación virtual, ésta debe estar encaminada el uso activo de herramientas infovirtuales para la permanente investigación; a contenidos orientados hacia la aplicación práctica de



diversos contextos para que estos a su vez se conviertan en significativos; a contar con docentes perfilados para orientar y acompañar; además de que el estudiante en la virtualidad debe disponer de aprendizaje autónomo en donde se convierta éste en el protagonista de su propio aprendizaje, capaz de desarrollar autodeterminación para cumplir metas cognitivas y personales, seguido por un ambiente de motivación, automotivación y comotivación todo esto fomentado por la ética, exigencia y respeto; cosa que la mera tecnología no sabe articular.

La educación virtual dispone el aprendizaje autónomo que ayuda al estudiante a que éste sea protagonista de su propio proceso de formación, que lo transforma de sujeto pasivo a sujeto activo, capaz de autodeterminación para cumplir metas cognitivas y personales. Tal aprendizaje, está soportado en un ambiente de amistad, afectividad, interacción entre aprendientes (docente-estudiantes, estudiantes-estudiantes), además de la ética, exigencia y respeto que se potencie a través de la tecnología como recurso para el aprendizaje dinámico y revelador de significados, convirtiéndose en recursos para la medición pedagógica, es decir se consideran los elementos pedagógicos, tecnológicos, investigativos y disciplinares en contexto enfocados más allá de la memorización y acumulación de datos e informaciones. la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) consciente de toda la realidad antes mencionada, anclada en el sur - sureste de México, en uno de los estados con mayor diversidad y de poca accesibilidad a los recursos económicos que impactan directamente a la educación, donde se hace evidente la mayor desigualdad social de México en los últimos 50 años; con alternativas del propio contexto y siendo la máxima casa de estudios a nivel estado, se ha preocupado por ofrecer formación de calidad, por ello, como parte de las estrategias de ampliación y diversificación de su oferta educativa en el año 2007 crea el Sistema Institucional de Educación a Distancia, teniendo como primer dependencia orientada a encaminar los esfuerzos de generar y diseñar esta nueva oferta educativa al Centro de Educación a Distancia (CEDUCAD).

Con el pasar de las experiencias en oferta y las situaciones académicas presentadas, la Universidad Virtual de la UNACH ha generado alternativas que permitan abatir el rezago y primordialmente la deserción, tales como el programa "Ocelotes" el cual es el centro de la presente experiencia. Este programa invito a la reflexión sobre el uso



de los recursos propios universitarios con la formación idónea a los jóvenes en pedagogía quienes apoyaron en diversas sedes de la institución, teniendo como resultado el acompañamiento como tutores pares y de canalización en aspectos socio-afectivos a jóvenes que inician a distancia y una comunicación directa con los docentes de materia para apoyo alterno en plataforma.

La Universidad Autónoma de Chiapas sus retos y avances en su sistema de la modalidad a distancia Con el paso de los primeros cuatro años de trabajo, el Sistema Institucional de la modalidad a distancia de la UNACH se fue conformando con Unidades Académicas de las cuales se desprenden la oferta educativa en la modalidad a distancia institucional, primero con el Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas (CEDES) en 2008; el Centro Mesoamericano e Salud Pública y Atención a Desastres, así como el Centro Universidad Empresa (CEUNE) en 2009; y por último en 2010 el Centro de Estudios para la Construcción de la Ciudadanía y Seguridad (CECOCISE).

En el camino, ya con la experiencia en la modalidad a distancia ha encontrado aspectos como la deserción, ausentismo, y por ende reprobación, por ello como medida estratégica implementa el Programa de Acompañamiento Ocelote cuyo propósito fundamental es un acercamiento al trabajo de pares desde la tutoría abatir estas problemáticas y así incrementar sustancialmente la comunicación de los estudiantes y pares de ocelotes vigilantes.

Proyecto Acompañamiento Ocelote su formación y aplicabilidad El Sistema Institucional de Educación a Distancia de la UNACH durante sus ocho años de operación ha tenido un total de 2,253 estudiantes matriculados distribuidos en los 10 programas educativos que se han ofertado en los distintos momentos de su historia. De esta cifra histórica se cuenta con un 60.04 % de deserción escolar, siendo el tránsito entre el primer y segundo módulo y/o semestre el intervalo donde se presenta el mayor porcentaje de deserción, por arriba del 50 % del porcentaje total señalado. Así también se ha logrado percibir que los estudiantes que logran mantenerse en un estatus regular posterior al tercer semestre y/o módulo logran finalizar la carrera en un porcentaje superior al 60 %.



Entre los motivos que se pueden inferir de estos altos índices de deserción en estos primeros semestres, con base en los resultados de las encuestas de calidad aplicadas a los estudiantes en los últimos dos años, nos dan como indicativos la falta de un acompañamiento eficaz por parte del asesor en, una retroalimentación no asertiva y posterior al tiempo estimado; aspectos además, ligados a problemas tecnológicos de conectividad y plataforma, así como de la falta de estrategias de aprendizaje para la modalidad y motivación por parte de los estudiantes.

Al identificar estas problemáticas, la Coordinación General de Universidad Virtual ha implementado desde hace varios años estrategias como la implementación de un Módulo de Inducción que provea a los estudiantes de las herramientas básicas tanto tecnológicas como estrategias de aprendizaje para la modalidad educativa, encuestas de calidad y de servicio; por parte de algunas Unidades Académicas, la atención presencial por parte de su cuerpo donde docente a estudiante así como sesiones ya sea por videoconferencia o vía telefónica con el afán de mantener al estudiante dentro del programa educativo.

Si bien se ha logrado en los últimos 3 años reducir los índices de deserción escolar a partir de la implementación de estas estrategias, los números todavía no reflejan el potencial que esta modalidad debería considerar. Es por ello, que aunado a estas estrategias y a partir de un análisis de los servicios que ofrece la Coordinación General de Universidad Virtual, para el semestre agosto-diciembre de 2015 se rediseño el curso de formación docente que se imparte a inicio de cada ciclo para los docentes de nuevo ingreso, así mismo fue de actualización para los docentes que ya han impartido docencia en cursos anteriores. Este nuevo curso denominado: "Manejo del ambiente virtual y retroalimentación asertiva", permitió a los docentes el reconocer como han utilizado en los últimos años los elementos tecnológicos de la plataforma y que a partir de una nueva mirada pedagógica, lograr los procesos de retroalimentación asertiva que nos demandan nuestros estudiantes de acuerdo a sus necesidades de formación.

Como apoyo a estas estrategias, en la Licenciatura en Pedagogía dentro de la Unidad de Competencia "Diseño de proyectos educativos en entornos virtuales", un grupo de estudiantes tiene la inquietud de conocer lo que se



trabaja en el Sistema Institucional de Educación a Distancia, por lo que se crear un proyecto de servicio social intrauniversitario que fortaleciera los conocimientos adquiridos a partir de lo abordado en la unidad de competencia antes señalada; se adquiriera experiencia en manejo y uso eficaz de plataforma; seguimiento a estudiantes e implementación de estrategias de enseñanza aprendizaje con los estudiantes y docentes que así lo requieran en las Unidades Académicas con programas educativos a distancia, además de formarse en procesos de capacitación en el rubro de tutoría entre pares, todo ello, en busca acciones de mejoras continuas en aspectos como la eficiencia terminal, retención y disminución de la deserción escolar en la modalidad a distancia.

El programa que se le denominó Ocelote tuvo como objetivo ofrecer a los estudiantes del Sistema Institucional de Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Chiapas acompañamiento entre pares durante su trayectoria formativa y con ello facilitar su integración exitosa en esta modalidad educativa.

Con dicho objetivo se pretendía coadyuvar en la mejora de indicadores como deserción, eficiencia terminal y calidad de la retroalimentación al estudiante. Además de realizar un seguimiento eficaz y eficiente entre pares de la trayectoria formativa del estudiante a distancia, así como, ofrecer a las Unidades Académicas herramientas didáctico- pedagógicas para la modalidad a distancia con apoyo de estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía y finalmente ofrecer a los estudiantes de la Licenciatura en pedagogía la visión de un nuevo campo laboral orientado a la tecnología educativa.

Para el alcance de lo establecido se realizaron estrategias como capacitar a los estudiantes de las licenciaturas antes ya mencionadas, permitiendo con ello, abonar a su formación profesional y ayudar a que su participación se viese enriquecida y fortalecida para el seguimiento de las actividades docentes; estas capacitaciones fueron: diseño instruccional, manejo de ambientes virtuales de capacitación, procesos de retroalimentación efectiva, canalización de solicitudes de carácter académico administrativo y capacitación en el programa institucional de tutoría.

Consideraciones del proyecto





Los estudiantes participantes en el Programa de Acompañamiento Ocelote realizaron diariamente un monitoreo a los estudiantes de plataforma, de acuerdo al programa asignado, plasmando en un formato aspectos donde los estudiantes tienen dificultades tales como: tecnológico, académico, administrativo o social. La información recabada deberá ser entregada de forma semanal al Coordinador del Programa Educativo al cual fue asignado. Además deben informar en tiempo real incidencias que sean reportadas por los estudiantes en la parte técnica y en el caso de incidencias académicas estas serán reportadas al Coordinador del programa educativo al que fue asignado.

Los tutores pares operativamente deben realizar determinadas acciones tales como: Registrar las incidencias técnicas y áreas de oportunidad para el CEDUCAD, que se recopila en un informe que es retroalimentado posteriormente en conjunto con la Coordinador del Programa de Acompañamiento Ocelote, lo que permite también, brindar las asesorías pertinentes a los diversos aspectos que resulten en la implementación del Programa.

Cumplir con un horario establecido para la prestación del servicio social de acuerdo a la asignación de su servicio, si por circunstancias de su formación los estudiantes se ausentan del centro, éstos deben cumplir el acompañamiento en plataforma en el turno que consideren pertinente, por lo cual la Unidad Académica realizará el seguimiento al prestador de servicio social para considerar su permanencia en plataforma y se considere como parte del servicio social.

El prestador de servicio social por reglamento institucional no debe contar con tres faltas consecutivas sin autorización del Coordinador del Programa Educativo donde se asignó y visto bueno del Coordinador del Programa Acompañamiento Ocelote pues, está sujeto a que se le cancelen las horas hasta en ese momento contabilizadas en el servicio social, es obligación de los Coordinadores notificar al Departamento de Servicio Social de la Facultad de Humanidades C-VI, dicha ausencia.





El participante en el programa Ocelote, se obliga a cumplir su horario y conducirse con respeto hacia el cuerpo docente, compañeros y autoridades de la Unidad Académica a la cual se encuentra asignado, así como a coadyuvar en actividades que el Coordinador del Centro y/o Programa Educativo considere que fortalezca su formación profesional tanto inter como multidisciplinariamente, sin descuidar el objetivo y metas centrales del Proyecto de Acompañamiento Ocelote.

Coadyuvar desde su formación pedagógica a la mejora de los procesos de aprendizaje o al establecimiento de estrategias que conlleven a los estudiantes a desarrollar su autonomía y aprendizaje independiente, potenciar estrategias propias para realizar las actividades formativas dentro de la modalidad a distancia.

Durante el monitoreo o acompañamiento a pares, los prestadores de servicio social deben ser los principales promotores de las normas y reglas de Netiquette, generar la empatía y confianza con los estudiantes.

-Acompañar a los estudiantes a establecer comunicación constante con su asesor, relacionarse con los contenidos, gestionar y administrar el tiempo para el desarrollo de sus actividades, potenciar el uso adecuado de estrategias de aprendizaje según las actividades a realizar y usar adecuadamente los recursos y herramientas en plataforma educativa, lo que permitirá estimular la autonomía y autorregulación de los estudiantes en la modalidad a distancia y con ello su permanencia..

-Orientar a los estudiantes en aspectos de trámites administrativos, lo que permite establecer el vínculo entre el estudiante y la universidad.

-Generar la identidad universitaria, compartiendo los eventos culturales, sociales y académicos que en la universidad se realicen para la población estudiantil en diversos campus.

-Motivar y promover a que los estudiantes realicen la encuesta de satisfacción con base en sus opiniones, lo que permite al CEDUCAD establecer estrategias de mejora junto con los Coordinadores de Programa educativo y el equipo multidisciplinario que desarrolla los contenidos para la modalidad a distancia.

## **CONCLUSIONES**



El Programa de Acompañamiento Ocelote, favoreció en el periodo de agosto diciembre 2015 a Cuatro Unidades académicas, los cuales ofertan en conjunto 6 programas educativos tales como: Licenciatura en Gerencia Social, Licenciatura en Desarrollo Municipal y Gobernabilidad, Licenciatura en Estadísticas y Sistemas de la Información, Licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas a la Educación y Licenciatura en Derechos Humanos, con la operación de este programa se logró dar cobertura de atención a los estudiantes en un 66.66 % de nuestra población estudiantil conformada por 280 estudiantes, así mismo se apoyó al 100 % de docentes con un total de 104 catedráticos.

Los resultados del Programa de Acompañamiento Ocelote no sólo es de impacto para los estudiantes y docentes de los programas educativos en la modalidad, sino también han coadyuvado a potenciar los conocimientos, habilidades y actitudes en los profesionales de la pedagogía que han participado en el Programa Ocelote, al ponerlos en situ para un desarrollo laboral futuro en nuevos contextos de intervención educativa que hoy en día está más vigente que nunca en esta sociedad del conocimiento y la información.

Cabe destacar que otro de los productos del proyecto fue el desarrollo de una metodología de seguimiento formal por parte de la Coordinación de Universidad Virtual, desarrollado por parte de los estudiantes a partir de su experiencia y derivado de su capacitación y su formación disciplinar; desarrollaron esta metodología de semáforos de emergencia para que se pudiera dar cuenta en que momento se debería intervenir.



## REFERENCIAS

Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning, 3, 1-10. <http://doi.org/ISSN> 1698-580X

Meyer. K. (2002): Quality in distance education. Focus on On-line learning, Jossey-Bass, Hoboken.

Pérez, J. H. S. (2005). Aprendizaje autónomo: eje articulador de la educación virtual. Revista Virtual

Universidad Católica Del Norte, 0(14), 1-8. Retrieved from <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=194220381010>