



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales

“Propuesta de intervención para mejorar la asesoría
académica de la MADEMS Español a Distancia”

MODALIDAD DE TITULACIÓN

Propuesta de solución a un problema específico en el campo de la
profesión

NOMBRE DEL AUTOR

MTE. Francisco Jesús Vieyra González
217894838

NOMBRE DE DIRECTOR

Mtra. Claudia Adriana González Quintanilla



CONACYT

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

Naucalpan, México a 19 de septiembre del 2020

Dedicatorias

A DIOS

Por brindarme las condiciones personales, familiares y económicas para lograr obtener este grado y como un impulso de fe y tenacidad en mis triunfos y fracasos.

A MI FAMILIA

A mis padres, **Francisco y Alejandra**, por enseñarme que la educación es el pilar de las personas exitosas, a mis hermanos **Javier y Alejandro** por su compañía y palabras de aliento y a mi sobrino **Alan** que me recuerda que los sueños de la niñez se pueden alcanzar.

A IRAIS ARTIGAS

Por mostrarte como una guerrera en la primera línea frente al COVID, impulsarme a emprender esta aventura de la Maestría, aconsejarme en los momentos de dificultad, comprender la dedicación y sacrificios que implicaban, por tener siempre palabras de motivación o atención cuando se necesitan y ser una parte de mi vida.

Agradecimientos

La Universidad de Guadalajara (UdeG)

Por la existencia del Sistema de Universidad Virtual (SUV) que cuenta con programas educativos de calidad en la modalidad a distancia que me permitieron continuar con mis estudios profesionales y atender mis actividades personales y laborales.

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT).

Al apoyarme con una beca para estudiar una opción del Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), lo que facilitó mi dedicación a pesar de mi situación económica, además de contribuir a la construcción de un mejor país.

Mtra. Claudia Quintanilla

Por ser mi profesora y, principalmente, como directora de este proyecto de obtención de grado, donde demostró su calidad académica y humana atendiendo mis dudas, compartiendo sus experiencias, corrigiendo las situaciones que lo ameritaban y motivándome a culminar este grado.

Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales (MGAAV)

Por las experiencias a distancia y presenciales que me forman como un profesional.

A la Mtra. Paola Mercado y a Lilia Tostado por su gran apoyo y motivación que me brindaron y a todos mis docentes por su esfuerzo y calidad.

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

Al ser mi Alma Máter de estudiante y docente.

Al Mtro. Cuellar por permitir que el proyecto se realizará en la Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS) Español a distancia.

Coordinación General de Formación e Innovación Educativa (CGFIE)

Durante los seis años que pertenecí laboralmente a esta área del Instituto Politécnico Nacional (IPN) me ayudó a profesionalizarme en la educación a distancia e innovación educativa, además de poner en práctica los conocimientos generados en la MGAAV.

Índice general

Agradecimientos.....	iii
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Acrónimos y siglas empleadas	viii
Introducción.....	1
I. Contexto	4
I.1. Antecedentes institucionales (Macroentorno)	4
I.2. MADEMS Español a distancia. (Microentorno)	12
II. Diagnóstico al sistema educativo.....	20
II.1. Fundamentación metodológica del diagnóstico	20
II.2. Instrumentación del diagnóstico.....	23
II.2.1. Cuestionario.....	28
II.2.2. Entrevista cualitativa	30
II.3. Análisis de los datos obtenidos en el diagnóstico.	32
II.3.1. Resultados y análisis del cuestionario.	33
II.3.1.1. Datos generales.....	33
II.3.1.2. Dimensión comunicativa	35
II.3.1.3. Dimensión didáctica	39
II.3.1.4. Dimensión evaluativa	43
II.3.1.5. Dimensión interpersonal.....	48
II.3.1.6. Dimensión sobre la satisfacción	53
II.3.2. Resultados y análisis de la entrevista	55
II.4. Situaciones detectadas.....	60
III. La asesoría académica en la educación a distancia	65
III.1 La educación a distancia	65
III.2. Aproximación al concepto de asesor a distancia.	67
III.3. Funciones del asesor a distancia	70
III.4. Estudios previos sobre la asesoría académica a distancia.....	75
IV. Propuestas de intervención (mejora).....	80

IV.1. Objetivos de intervención	80
Objetivo general	80
Objetivos específicos.....	80
IV.2. Marco estratégico.....	80
IV.3. Descripción de la intervención	82
IV.4. Estrategia de comunicación	84
IV.5. Diseño de la propuesta de intervención.....	86
Estrategia 1. Taller Asesoría en la MADEMS a distancia.....	86
Estrategia 2. Comunidad Virtual de Aprendizaje para la gestión del conocimiento	92
Estrategia 3. Repositorio de diagramas de proceso de la asesoría a distancia.....	94
V. Consideraciones del proyecto de intervención	96
V.1. Gestión del proyecto	96
V.2. Alcance.....	97
V.3. Instrumentación (Cronograma).....	98
V.4. Recursos a emplear	101
V.5. Inversión económica.	103
V.6. Riesgos y limitaciones.	104
V.6. Propuesta de evaluación.....	106
Consideraciones finales	110
Referencias	113
Apéndices	122
A. Cuestionario	122
B. Entrevista.....	125
C. Documento de registro de práctica educativa.	126
D. Cronograma.....	128
E. Lista de cotejo de una práctica educativa de asesoría a distancia	129
Anexos	131
A. Solicitud de diagnóstico.....	131
B. Carta de solicitud.....	132
C. Instrumentación del diagnóstico.....	133
D. Respuestas del cuestionario	134
E. Respuestas obtenidas de la entrevista.....	143
F. Rúbrica calidad del AVA.....	149

Índice de tablas

Tabla 1. Mapa Curricular de la MADEMS.	8
Tabla 2. Objetivos de la MADEMS Español a Distancia.....	12
Tabla 3. Programa de estudios MADEMS Español	13
Tabla 4. Criterios para el diagnóstico.....	27
Tabla 5. FODA del diagnóstico.....	61
Tabla 6. Conceptos del acompañante pedagógico.....	68
Tabla 7. El asesor a distancia según Mercedes, C.	75
Tabla 8. El asesor a distancia según Olea, E. y Pérez, P.	77
Tabla 9. Figuras de la educación a distancia según Zambrano, Medina y Martín.	79
Tabla 10. Marco estratégico del proyecto	81
Tabla 11. Actividades del taller.....	88
Tabla 12. Evaluación del taller	91
Tabla 13. Cronograma taller virtual	98
Tabla 14. Cronograma CVA.....	99
Tabla 15. Cronograma del repositorio.....	100
Tabla 16. Materiales del proyecto de intervención.....	101
Tabla 17. Software del proyecto de intervención.....	102
Tabla 18. Personal en el proyecto.....	102
Tabla 19. Inversión económica.....	103
Tabla 20. Indicadores de desempeño estudiantil	109

Índice de figuras

Figura 1. Plataforma digital.	14
Figura 2. Edad de los encuestados.....	33
Figura 3. Semestre que cursan.....	34
Figura 4. Medios de comunicación.....	36
Figura 5. Tiempo de respuesta de los asesores.....	37
Figura 6. Satisfacción de la comunicación con el asesor..	38

Figura 7. Estrategias de aprendizaje propuestas.....	41
Figura 8. Manejo del asesor de la plataforma educativa..	42
Figura 9. Tiempo de realimentación.....	43
Figura 10. Calidad de la realimentación.....	44
Figura 11. Elementos de la realimentación.	45
Figura 12. Medios de realimentación y evaluación.....	46
Figura 13. Realimentación a foros de discusión.....	47
Figura 14. Dominio de la asignatura..	48
Figura 15. Motivación del asesor.	51
Figura 16. Interacción académica.....	52
Figura 17. Satisfacción de los asesores..	53
Figura 18. Modelo instruccional Dick, Carey y Carey.	91

Acrónimos y siglas empleadas

ABP	Aprendizaje Basado en Problemas
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizaje
BVSDE	Biblioteca Virtual en Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental
CCH	Colegio de Ciencias y Humanidades
CETED	Centro Tecnológico de Educación a Distancia
CEP	Coordinación de Estudios de Posgrado
CGFIE	Coordinación General de Formación e Innovación Educativa
CMS	Content Management System
CONACyT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
CUAED	Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia
CUAIEED	Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia de la UNAM
CVA	Comunidad Virtual de Aprendizaje
Dra.	Doctora
DGAPA	Dirección General Asuntos del Personal
EC	Estándar de Competencia
Ed.	Editorial

EMS	Educación Media Superior
ENAP	Escuela Nacional Preparatoria
EVA	Entorno Virtuales de Aprendizaje
EVE	Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje
ESCA	Escuela Superior de Comercio y Administración
ESEO	Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia
FES	Facultad de Estudios Superiores
Gb	Gigabyte
IPN	Instituto Politécnico Nacional
ITSON	Instituto Tecnológico de Sonora
LMS	Learning Management System
MADE	Maestría en Administración y Desarrollo de la Educación
MADEMS	Maestría en Educación Media Superior
MGA AV	Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales
MOODLE	Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment
MOOC	Massive Online Open Courses
MTE	Maestría en Tecnología Educativa
NMS	Nivel Medio Superior
PDF	Portable Document Format
ProFoDi	Programa de Fortalecimiento y Desarrollo Individual
PNPC	Programa Nacional de Posgrados de Calidad
RAM	Random Access Memory
SARS	Severe Acute Respiratory Syndrome
SEMARNAT	Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
SUAyED	Sistema de Universidad Abierta y a Distancia
TAC	Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento
TC	Tiempo curricular
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SUV	Sistema de Educación Virtual
UAEH	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
UDEG	Universidad de Guadalajara
UNAdM	Universidad Nacional Abierta y a Distancia de México
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNED	Universidad Nacional de Educación a Distancia
UNIVIM	Universidad Virtual del Estado de Michoacán
UPN	Universidad Pedagógica Nacional
UV	Universidad Veracruzana
VGA	Video Graphics Array

Introducción

La figura del docente se replantea en la educación a distancia convirtiéndose en un asesor, guía o acompañante al favorecer las condiciones académicas, comunicativas, tecnológicas, evaluativas e interpersonales para que el estudiante construya sus conocimientos mediante los contenidos disciplinares, recursos didácticos, actividades, evaluación y funcionalidades del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).

A pesar de su importancia, no existe un consenso académico sobre el concepto o las funciones que desempeña en la virtualidad, por lo que se pueden encontrar diversas propuestas que dependen del autor o de la institución, provocando que se confunda con prácticas presenciales, no exista un marco de evaluación y se le atribuyan actividades del diseño instruccional, acompañamiento psicopedagógico, programación, tester, responsable de contenidos, curaduría de contenidos, etc.

Esta situación provoca que un asesor, a pesar de que cuente con experiencia presencial o a distancia, tenga prácticas incorrectas conforme al programa educativo provocando en el estudiante problemas de aprendizaje, bajo desempeño académico y abandono escolar, en sí mismo un aumento de las actividades, estrés y la pérdida de su identidad profesional y, por último, a las instituciones les dificulta cumplir con sus objetivos, criterios y normatividades.

Esta situación se abordará en la Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS) a distancia con énfasis en Español que es un programa de posgrado para la formación de profesores de Nivel Medio Superior (NMS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) donde se implementará el presente proyecto de intervención con la intención de apoyar a sus integrantes y prevenir todas las situaciones señaladas anteriormente.

En el primer capítulo titulado *Contexto* se abordan los elementos del macroentorno que consisten en los antecedentes de la educación a distancia en la UNAM y las características de la MADEMS, además se revisan los elementos del microentorno donde se profundiza en las situaciones tecnológicas, curriculares, pedagógicas y tecnológicas del programa de posgrado enfocado a la enseñanza del Español a distancia.

Posteriormente en el *Diagnóstico al sistema educativo* se presenta la metodología empleada, los instrumentos de obtención de la información, su proceso de aplicación, los resultados y sus categorías de análisis para evidenciar las condiciones, situaciones y realidades de la asesoría a distancia en el programa académico.

En el capítulo tres *La asesoría académica en la educación a distancia* se abordan las aproximaciones académicas sobre el acompañamiento pedagógico, la definición y funciones de la asesoría a distancia y algunos estudios de su impacto en el rendimiento escolar de los estudiantes, con la intención de analizar el diagnóstico y fundamentar la intervención.

En el penúltimo capítulo denominado *Propuesta de intervención (mejora)* se presentan los objetivos, indicadores, metas, una breve descripción de las estrategias para impulsar la asesoría a distancia y las formas de comunicación que permitirá contextualizar sobre las acciones a implementar para atender las situaciones detectadas en el diagnóstico.

Por último, en *Diseño de la propuesta de intervención* se presenta el cronograma, alcances, recursos, inversión económica, riesgos, limitaciones y proceso de evaluación de las estrategias que consisten en un Taller virtual, una Comunidad Virtual de Aprendizaje (CVA) para la gestión del conocimiento y un Repositorio de diagramas de los procesos de la asesoría a distancia.

Es necesario señalar que con el presente se obtendrá el grado de Maestro en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales (MGA AV) del Sistema de Universidad Virtual (SUV) de la Universidad de Guadalajara (UdeG), por lo que cumplirá con los procedimientos, modalidades y bases institucionales para generar una *propuesta de solución a un problema específico en el campo de la profesión* y “evidenciar de forma sistematizada y fundamentada el proceso y resultados de la experiencia de haber generado un proyecto novedoso en el campo del posgrado estudiado”. (MGA AV, 2020, p. 5)

También sirve para aplicar los aprendizajes construidos en las asignaturas de *Análisis de Paradigmas del Aprendizaje* donde se revisaron las diferentes teorías que abordan el aprendizaje humano, *Análisis del Aprendizaje en Ambientes Virtuales* al contextualizar las teorías al aprendizaje virtual, *Mediación y Comunicación educativa* en el acompañamiento didáctico y comunicativo del estudiante, *Gestión del conocimiento* en la administración del capital intangible institucional y de sus integrantes, *Tecnologías para colaboración* en favorecer espacios de intercambio en una CVA y en *Formulación de Proyectos Educativos I, II, III y IV* donde se abordan los momentos para construir el diagnóstico y la presente intervención.

I. Contexto

I.1. Antecedentes institucionales (Macroentorno)

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) desde hace más de 100 años imparte programas educativos de nivel Medio Superior (bachillerato y preparatoria), Superior (licenciatura e ingeniería), Posgrado (especialidad, maestría y doctorado) y educación continua (cursos, talleres, diplomados, etc.) que tradicionalmente ocurren en la modalidad presencial donde un estudiante y un docente se encuentran en un mismo espacio e interactúan de manera sincrónica, aunque existen otras como la abierta o a distancia con menor difusión.

En el año de 1971 comienzan en la Universidad los programas educativos en la modalidad abierta donde el estudiante acude uno o algunos días presencialmente a las asesorías programadas de manera individual o grupal con la intención de recibir indicaciones, ocasionalmente tomar clase y/o atender las dudas sobre sus actividades o conocimientos apoyándose del correo electrónico o la llamada telefónica.

En el año de 1997 se implementa formalmente la modalidad educativa llamada “a distancia” que ofrece la posibilidad de cursar un programa de formación mediante los recursos sincrónicos y asincrónicos de una plataforma educativa virtual, donde los estudiantes revisan la información, entregan las actividades predefinidas y se comunican con su asesor mediante el correo electrónico, mensajes o videoconferencias en un dispositivo conectado a Internet.

Es así como surge el Sistema de Universidad Abierta y a Distancia, conocida por sus siglas como SUAYED, bajo la dirección de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED)¹, que

está destinada a extender la educación media superior y superior hacia grandes sectores de la población, por medio de métodos teórico-prácticos de transmisión y evaluación de conocimientos y de la creación de grupos de aprendizaje que trabajan dentro o fuera de los planteles universitarios e impulsar la integración de las tecnologías de la información y comunicación a los procesos educativos. (UNAM, 2009, p.1)

La inclusión de los programas educativos abiertos y a distancia impulsaron en las Facultades, Colegios, Escuelas y Dependencias de la Universidad la creación de instancias y centros encargados de la formación, producción y administración con la finalidad de brindar la infraestructura, soporte técnico, capital humano y procesos para impartir actualmente 23 licenciaturas y seis especializaciones en el sistema abierto y en la modalidad a distancia un programa de bachillerato, 21 licenciaturas, dos especializaciones, cinco maestrías y tres doctorados.

Entre la oferta educativa en la modalidad a distancia dentro de la UNAM se encuentra la Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS) que está dirigida a la profesionalización didáctica y del campo de conocimiento particular de los docentes del Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH) y de la Escuela Nacional Preparatoria (ENAP) que pertenecen a la misma Universidad y de algunas otras instituciones de bachillerato y preparatoria, públicas y privadas, del país.

¹ En el año 2020 cambia su nombre por Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia de la UNAM (CUAIEED)

El Consejo Académico del Área de las Humanidades y de las Artes de la misma Universidad aprobó en el mes de septiembre del 2003 su impartición en la modalidad presencial y conforme a los resultados obtenidos y el impulso del SUAyED en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en marzo del 2005 se autoriza su programa a distancia, representando en la actualidad el 13% del total de su matrícula escolar.

Cuenta con diferentes opciones de especialización dependiendo del campo de conocimiento de NMS de la UNAM, entre los cuales se encuentran Biología, Español, Inglés, Matemáticas y Francés que se imparten mediante una plataforma virtual. También existen en la modalidad presencial otras como Geografía, Letras Clásicas, Ciencias Sociales, Psicología, Ciencias de la Salud, Filosofía y Física.

De manera particular, la MADEMS a distancia es un programa efectivo para atender las dificultades de enseñanza, aprendizaje y gestión educativa presentadas en los programas de NMS con relación a la impartición de las asignaturas, a los diversos campos de conocimiento disciplinar y la implementación de didácticas particulares que permitan el aprendizaje significativo y atender los problemas como drogadicción, ausentismo y violencia que provocan abandono escolar que, según el

rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), **Enrique Graue**, estimó que 20 por ciento de los jóvenes que ingresan al bachillerato no logra concluir sus estudios porque abandona la escuela de manera temporal o definitiva... cifra que es más alta comparada con el promedio nacional de abandono escolar, equivalente a 13 por ciento. (Hernández, 2016, párr. 1 y 3)

Cualquiera de los programas, tanto presencial como a distancia, se imparten en cuatro semestres para estudiantes de tiempo completo y hasta seis para aquellos que solamente dedican un tiempo parcial para cursar los 74 créditos correspondientes a las 14 asignaturas

divididas en tres de elección y tres optativas que son complementadas con tres actividades académicas sin créditos enfocadas en la obtención de grado.

La MADEMS es un programa de posgrado de tipo profesionalizante que, según Sánchez, J. (2008, p. 332) “tiene como propósito la profundización de conocimientos y competencias en un área o campo profesional, generalmente en términos de especialización en un dominio o conjunto de dominios dentro de dicha área o disciplina”. Sus asignaturas se dividen en tres líneas de formación:

- **Socio-ética-educativa.** Se encarga de la formación basada en actitudes y valores dentro del contexto educativo con la intención de generar prácticas docente éticas.
- **Psicopedagógica.** Se desarrollan los procesos psicológicos y pedagógicos que implica el aprendizaje de un determinado campo del conocimiento conforme al NMS.
- **Disciplinar.** Consiste en el dominio y actualización disciplinar para generar conocimientos y competencias en el docente que contribuyan a su enseñanza efectiva.

Las líneas de formación se concretan en tres ámbitos. El primero se enfoca en la **Integración de la Docencia**, con la que se pretende desarrollar un profesional que reflexione constantemente su práctica docente conforme a una disciplina en particular. Se integra de las asignaturas de *Práctica Docente I, II y III* donde recupera, sistematiza y evalúa su función de enseñanza con diversas metodologías e instrumentos, además de la asignatura de *Seminario de Integración* donde construye su proyecto de obtención de grado.

En el ámbito de la **Docencia General** se recuperan las líneas de formación Socio-Ética-Educativa y Psicopedagógica para responder a las necesidades del contexto, institucionales y de sus integrantes a través de los saberes de tipo psicológico, pedagógico y didáctico. Se

conforma de las asignaturas *Obligatorias de elección* y *Optativas del área básica de formación docente* que dependen del campo disciplinar de especialización, teniendo la posibilidad de cursar las segundas en otro programa dentro o fuera de la Universidad.

En el último, el **Ámbito de Docencia Disciplinar**, se profundiza en los conocimientos teóricos y metodológicos de su disciplina y/o en las didácticas particulares para que implemente diversas estrategias de enseñanza y aprendizaje, por lo que las asignaturas *Obligatorias de elección del campo de conocimiento* y las *Optativas del campo de conocimiento* podrá cursarlas en algún otro programa educativo afín, dentro o fuera de la Universidad. El mapa curricular que sintetiza lo presentado es:

Tabla 1. Mapa Curricular de la MADEMS.

Ámbito	1er semestre	2do semestre	3er semestre	4to semestre	Créditos
Docencia General	Obligatoria de elección socio-ética-educativa (48hrs, 6 créditos)	Optativa socio-ética-educativa (48hrs, 6 créditos)			12
	Obligatoria de elección psicopedagógica (48hrs, 6 créditos)	Optativa psicopedagógica (48hrs, 6 créditos)			12
Docencia Disciplinar	Obligatoria de elección disciplinar (48hrs., 6 créditos)	Obligatoria de elección disciplinar (48hrs., 6 créditos)	Optativa disciplinar (48hrs., 6 créditos)		18
Integración de la docencia		Práctica docente I (64hrs, 8 créditos)	Práctica docente II (64hrs, 8 créditos)	Práctica docente III (64hrs, 8 créditos)	26

Seminario de integración para el trabajo de grado. (48hrs., 6 créditos)	6
--	---

Sesiones de tutoría y trabajo para la obtención
del grado (16 horas, 0 créditos)

Nota. Recuperada de MADEMS (2016a). Mapa curricular. México: UNAM. Disponible en http://madems.posgrado.unam.mx/tc_acatlan/mapa.html

De manera concreta, por semestre se pretende alcanzar:

- **Primero.** Una conceptualización de la práctica docente con bases humanísticas y científicas para reconocer los procesos que inciden en la interacción educativa, disciplinar y social de la enseñanza en NMS. En este semestre se definen las bases para desarrollar su proyecto de obtención de grado.
- **Segundo.** Diseñar propuestas de intervención educativa en una asignatura de NMS para atender alguna situación o necesidad propia, de sus estudiantes, institución o contexto, por lo que realiza un “diagnóstico de las habilidades docentes de los maestrantes, así como un Programa de Fortalecimiento y Desarrollo Individual (ProFoDi), que se cubrirá a lo largo de la maestría” (UNAM, 2015, p. 41).
- **Tercero.** A partir de los resultados obtenidos del diagnóstico, construyen planeaciones para atender un problema o proponer una mejora donde implementen los modelos educativos actuales, estrategias didácticas, recursos y materiales, entre otros, conforme a su campo disciplinar y la normatividad institucional.

- **Cuarto.** Se proponen estrategias de evaluación de la práctica docente que incluyen instrumentos y formas de obtención de los resultados para construir un reporte escrito que sistematice la información y permita sugerir acciones de mejora.

El modelo educativo de la MADEMS se sustenta en la propuesta de la enseñanza situada donde se valoran las experiencias de los participantes para ser reflexionadas, generar conocimientos y aplicarlas en cada una de las asignaturas que imparten, por lo que constantemente tienen prácticas con sus estudiantes donde obtienen comentarios, sugerencias y aportaciones mediante diversos instrumentos como cuestionarios, encuestas, entrevistas y grabaciones de audio o video.

Al finalizar el 100% de los créditos pueden optar por algunas de las formas de titulación aprobadas para obtener el grado de Maestro(a) en Docencia para la Educación Media Superior, las cuales son:

- **Tesis.** Documento escrito de investigación que trata de comprobar o no una hipótesis planteada en la enseñanza conforme al campo de conocimiento que imparte.
- **Reporte de práctica docente.** Es la sistematización de las experiencias y resultados obtenidos de un proyecto educativo en alguna asignatura de NMS que imparte.
- **Informe académico por experiencia o práctica profesional.** Presenta un documento escrito que recupera, describe, justifica y evalúa la participación del maestrante en actividades docentes de su campo de conocimiento.
- **Artículo científico publicado en revista especializada en educación.** Consiste en la construcción y publicación de un artículo escrito en alguna revista de prestigio académico sobre alguna temática de la maestría.

Entre los datos obtenidos para realizar la contextualización del programa educativo, se recupera una evaluación aplicada en el 2015 donde se recuperaron las opiniones de los estudiantes y egresados de la MADEMS. El 27.27% la consideró como excelente, el 50.00% como buena, el 20.45% como regular y solamente el 2.27% indicó que es mala, además el 97.73% de sus egresados recomiendan estudiarla por su calidad. (UNAM, 2015, p.23)

Es así como la MADEMS a distancia se ha consolidado como una opción válida para profesionalizar la docencia que a lo largo de los últimos treinta años, en la UNAM se han concretado con otros diversos y valiosos esfuerzos de formación y actualización tendientes a mejorar la calidad académica de los docentes de la EMS” (MADEMS, 2019a, p. 7). Conforme al Programa de Desarrollo Institucional (PDI) 2015-2019 de la UNAM, la MADEMS cumple con los siguientes planes estratégicos:

- 1. Mejora de la educación universitaria.** El apoyo, consolidación, enriquecimiento y evaluación de la formación universitaria en todos sus niveles y modalidades.
- 4. Superación y reconocimiento del personal académico.** La actualización, evaluación y reconocimiento del personal académico para preservar y acrecentar la calidad de la enseñanza
- 6. Educación continua, abierta y a distancia.** La creación, diversificación y fortalecimiento de modalidades educativas para la formación, el aprendizaje, la capacitación y la especialización a lo largo de la vida.
- 7. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento (TAC).** El uso de las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento para las actividades educativas. (Graue, 2017, p. 11)

Una de las Dependencias Universitarias que cuenta con un programa educativo de la MADEMS a distancia es la Facultad de Estudios Superiores (FES) Acatlán que se encuentra en la colonia de Santa Cruz Acatlán en Naucalpan de Juárez, Estado de México. La instancia encargada es la Jefatura de División del SUAyED dividida en Secretaría Académica,

Coordinaciones de los programas académicos, Centro Tecnológico de Educación a Distancia (CETED), Mediateca y Grupo de trabajo de educación a distancia.

I.2. MADEMS Español a distancia. (Microentorno)

La Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS) con énfasis en Español a distancia es un programa educativo dirigido a docentes en activo de los planes de NMS de la UNAM y de instituciones educativas públicas y privadas que imparten cualquier unidad de aprendizaje enfocada a la enseñanza del Español como pueden ser Taller de Lectura y Redacción, Iniciación a la Investigación Documental, Lengua Española o Literatura Universal. La filosofía institucional del programa académico se conforma de los siguientes objetivos:

Tabla 2. Objetivos de la MADEMS Español a Distancia.

General	Particulares
Formar de manera sólida y rigurosa con carácter innovador, multidisciplinario y flexible, profesionales de la Educación a Nivel Maestría para ejercer un ejercicio docente adecuado a las necesidades de la Educación Media Superior.	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 1155 1356 1323">1. Proporcionar al estudiante los elementos conceptuales y metodológicos que le permitan el ejercicio de una práctica docente basada en principios sociales, éticos y educativos, para lograr una formación integral de los alumnos de Educación Media Superior. <li data-bbox="500 1323 1356 1533">2. Ofrecer una formación sólida en saberes psicológicos, pedagógicos y didácticos que desarrollen las habilidades docentes planteadas en el perfil de egreso, para responder a las necesidades formativas y de aprendizaje de los alumnos de la Educación Media Superior. <li data-bbox="500 1533 1356 1785">3. Propiciar una formación académica rigurosa que permita profundizar tanto en el dominio del Español, como en el manejo experto de su didáctica especializada, desde la perspectiva de los avances y desarrollos científicos del Español.

Nota. Recuperada de MADEMS (2016b). Programa de estudios. México: UNAM. Disponible en http://madems.posgrado.unam.mx/tc_acatlan/objetivo.html

Su duración, como todos los programas de la MADEMS, es de dos años a tiempo completo y tres con dedicación parcial, dividido en semestres y conformada por quince asignaturas de las áreas de la Docencia General, del Campo Disciplinar y de la Integración al Ámbito de la Docencia. El programa de estudios se muestra a continuación.

Tabla 3. Programa de estudios MADEMS Español

Semestre	No.	Tipos	Asignatura	Horas semestre
Primero	1	Obligatoria de elección socioético-educativa	Historia, sociedad y educación	48
	2	Obligatoria de elección psicopedagógica	Desarrollo del adolescente	48
	3	Obligatoria de elección disciplinar por campo de conocimiento	Fundamentos teórico-metodológicos de la lingüística y la literatura	48
	4	Sesiones de tutoría y trabajo para la obtención del grado		16
Segundo	1	Práctica Docente I		64
	2	Optativa socioético educativa		48
	3	Optativa psicopedagógica		48
	4	Obligatoria de elección didáctica de la disciplina	Didáctica del Español I Didáctica del Español I	48
	5	Sesiones de tutoría y trabajo para la obtención del grado		16
Tercero	1	Práctica Docente II		64
	2	Optativa disciplinar por campo de conocimiento	Avances y desarrollos en teoría y análisis del discurso	48
			Avances y Desarrollos en Hermenéutica	
			El texto se ve a sí mismo	
	Avances y desarrollos en sociolingüística			
	Comprensión de Lectura			
	3	Sesiones de tutoría y trabajo para la obtención del grado		16
Cuarto	1	Práctica Docente III		80
	2	Seminario de Integración para el Trabajo de Grado		48

Nota. Elaboración propia

El proceso educativo se realiza mediante una plataforma virtual basada en Moodle que es una “plataforma de aprendizaje o sistema de gestión de cursos (CMS): un paquete de

software de código abierto gratuito diseñado para ayudar a los educadores a crear cursos en línea eficaces basados en principios pedagógicos sólidos” (Moodle, 2020, párr. 2)

Contiene adaptaciones para presentar una interfaz HTML con la intención de ser más atractiva, permitir una navegación intuitiva y gestionar con mayor facilidad sus recursos y funcionalidades. Se conforma por:

- **Inicio.** Contiene una breve presentación del programa educativo y una bienvenida.
- **Método didáctico.** Muestra la estructura de la asignatura y la metodología a emplear.
- **Unidades.** Contiene la información, los recursos didácticos y actividades que ayudarán al estudiante a construir sus conocimientos.
- **Evaluación.** Se presenta de manera general las actividades, ponderación del curso, criterios de entrega e instrumentos para la evaluación.
- **Referencias.** Son los datos de los documentos bibliográficos y cibergráficos empleados en la construcción de la asignatura virtual.

La organización en la plataforma se muestra en la siguiente imagen:



Figura 1. Plataforma digital. Recuperada de CETED FES Acatlán (2016). Guía de navegación MADEMS 2016. México: UNAM. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=bf5A3vKEPT0>

Su información está alineada a los programas de estudio de cada una de las asignaturas y es presentada principalmente en pantallas HTML con texto escrito, imágenes, esquemas e interactivos, aunque también usa otros archivos construidos por el programa académico o propuestos por los asesores que son recuperados de Internet respetando los derechos de autor como son videos, lecturas en formato PDF, infografías, páginas web, podcast, entre otros.

La metodología de trabajo está basada en el aprendizaje autónomo que consiste en “la facultad de tomar decisiones que permitan regular el propio aprendizaje para aproximarlos a una determinada meta, en el seno de unas condiciones específicas que forman el contexto del aprendizaje” (ANUIES, 2004, p. 43). El estudiante revisa la información y los recursos publicados para realizar las actividades, de manera individual o grupal, participar en foros de discusión, la entrega de documentos escritos, esquemas con programas informativos, elaboración de videos, contestar ejercicios o exámenes automatizados, entre otros.

A pesar de que las actividades se realicen con programas informáticos externos a la plataforma, por normatividad y para facilitar la atención de solicitudes de corrección o conflictos entre asesores y estudiantes, deben ser entregadas mediante las herramientas del aula virtual entre las cuales se encuentran los foros, tareas, texto en línea y cuestionarios automatizados, tratando de evitar cualquier envío por mensaje o correo electrónico personal.

En cada asignatura existen fechas de entrega o periodos de realización acorde al Calendario Escolar de la UNAM y a la planeación elaborada por la coordinación de la MADEMS Español a distancia, por lo que los estudiantes administran su tiempo para cumplir con lo solicitado y el asesor genera estrategias de comunicación continua, atención a dudas, revisión de las entregas y realimentación para cumplir con los objetivos educacionales.

La forma de comunicación entre el estudiante y el asesor principalmente sucede de forma asincrónica mediante el uso de foros de discusión, el mensajero de la plataforma, la realimentación de las actividades o el correo electrónico, respondiendo en un plazo no mayor a 48 horas, además pueden acordar reuniones presenciales en las instalaciones de la FES Acatlán conforme a sus tiempos y disponibilidad. Otras formas, aunque no son institucionales, es el uso de herramientas externas como los grupos de WhatsApp, videoconferencias o redes sociales.

Es importante señalar que la mayoría de los estudiantes sobrepasan los 30 años de edad debido a que para ingresar necesitan ser titulados en alguna de las licenciaturas en Comunicación, Periodismo, Lengua y Literaturas Hispánicas, Letras Españolas, Letras Iberoamericanas, Literatura Dramática y Teatro, Lingüística, Literatura Intercultural u otra afín al campo de conocimiento de la enseñanza del Español en el NMS. Otros elementos solicitados según su convocatoria de ingreso son:

- Preferentemente ser docente en servicio o aspirante al ejercicio de la docencia en Nivel Medio Superior;
- Poseer conocimientos del campo disciplinar del Español;
- Capacidad comunicativa en forma oral y escrita en los contenidos académicos;
- Interés y motivación para trabajar con adolescentes;
- Disposición personal y responsabilidad profesional para mejorar la enseñanza;
- Capacidad para fijarse metas concretas y realizarlas;
- Disposición para el trabajo inter y multidisciplinario;
- Empatía y habilidad para relacionarse con otras personas;
- Interés por apoyar el desarrollo de los demás;
- Capacidad para el trabajo en grupo;
- Creatividad y tendencia hacia la innovación y la resolución de problemas;

- Manejo de herramientas web y paquetería Office; y
- Capacidad de autocrítica y disposición para recibir retroalimentación de compañeros y profesores.

La característica compartida de los participantes es que son docentes con grupos activos de NMS, que decidieron ingresar a un programa de posgrado para continuar su formación profesional, tener mejores oportunidades laborales y responder a las problemáticas o necesidades que suceden en la impartición de sus clases. En este programa es difícil encontrar estudiantes de tiempo completo debido a que la modalidad no brinda becas como en otros, principalmente de manera presencial, donde tienen acceso a recursos económicos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) o de la Coordinación de Estudios de Posgrado (CEP) de la UNAM.

El número de estudiantes por generación es muy variable siendo una constante de ingreso entre 12 y 15 personas por cada una de las convocatorias que se emiten de manera semestral. En el año 2013 para la ponencia “El perfil de los estudiantes de la MADEMS Español a distancia”, el coordinador del programa académico llamado Cuellar, R. y la asesora Montes, A. realizaron un estudio cuantitativo a estudiantes de las generaciones 2008, 2010, 2011 y 2012, para reconocer el rendimiento académico concluyendo que...

los profesores que ingresaron con mayor edad a la maestría obtuvieron mejores promedios que las y los profesores en general, que por cada tres mujeres existe un estudiante hombre y que, por género, las profesoras lograron siempre un mejor desempeño en comparación con otros profesores. (FES Acatlán, 2013, p. 13)

Analizando los datos proporcionados en las tablas de información del mismo documento presentado en las memorias del *Tercer Coloquio: Ambientes Virtuales y Objetos de Aprendizaje en la Educación Superior; Experiencias y Reflexiones*, permiten señalar.

- En total son 59 de estudiantes de las cuatro generaciones, 45 mujeres y 14 hombres.
- La edad promedio de ingreso de los estudiantes es de 40 años, la persona de menor edad es una mujer con 31 años y la de mayor edad es un hombre con 66 años.
- Las mujeres tienen el mayor porcentaje de jóvenes menores de 40 años a diferencia de los hombres que sobrepasan esa edad.
- El promedio de las calificaciones con las que ingresan los estudiantes de la licenciatura oscila entre 8.5 y 9.2 considerando 10 como máximo.
- La mayoría de los estudiantes son egresados de programas de licenciatura de la modalidad presencial.

La figura del programa educativo que acompaña a los estudiantes en la revisión, calificación y realimentación de sus actividades, atender las dudas académicas, gestionar sus asignaturas y realizar intervención psicopedagógica, se le conoce como profesor o asesor. Conforme al horario del semestre 2020-I (MADEMS, 2019b, p. 1) se cuenta con 11 profesores, cuatro hombres y siete mujeres, donde cinco tienen el grado académico de Maestría y los demás de Doctorado y sus edades rondan entre los 45 y 65 años.

Cada uno cuenta con experiencia docente en la modalidad presencial y a distancia en el mismo u otros programas académicos de la UNAM y/o en otras instituciones de NMS y Superior. Por cada asignatura un asesor tiene entre siete y 11 estudiantes, puede impartir dos o más diferentes semestres y solamente aquellos que son responsables de la materia de *Sesiones de tutoría y trabajo para la obtención de grado III* tienen entre uno y tres participantes conforme a sus tiempos disponibles.

De manera particular, el docente tiene un acercamiento directo con los estudiantes, los apoya en su tránsito educativo generando acciones que faciliten los procesos de aprendizaje, atendiendo sus dudas, evita la deserción, además de subsanar “las nociones de irresponsabilidad, problemas y fallas de los procesos educativos y docentes, estructura académica endeble, sistema escolar desarticulado, entre otros marcos referenciales”. (Alcántara, 2016, p.17).

Por último, una figura importante es el coordinador académico que se apoya de un equipo administrativo para realizar los procesos de gestión educativa, atender las situaciones y problemáticas escolares con los estudiantes y realizar la planeación, organización, control y evaluación de las asignaturas y de los profesores del programa educativo.

Es así como la MADEMS Español a distancia tiene un modelo de excelencia y referencia curricular a nivel nacional para la formación de los docentes de NMS que mediante la generación de conocimientos disciplinares, didácticos y tecnológicos mejoran su práctica facilitando experiencias de aprendizaje innovadoras a los programas de estudio de NMS, un acompañamiento pedagógico más efectivo y la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

II. Diagnóstico al sistema educativo

II.1. Fundamentación metodológica del diagnóstico

Al proponer un proyecto terminal, es indispensable conocer las realidades actuales que se presentan en el contexto donde se implementará, por lo que es fundamental realizar una investigación llamada diagnóstico que permita recuperar información del entorno, los actores y los factores, con sus relaciones físicas y simbólicas, que inciden, de manera directa o no, en la realidad que se desea conocer.

El diagnóstico permite una exploración objetiva que sirve como base para una investigación más profunda, precisa y con juicios más exactos para reconocer las realidades del contexto y/o establecer acciones concretas que permitan atender la situación y construir un posible futuro ideal. El diagnóstico puede ser tan amplio como el investigador necesite de datos para conocer la situación, aunque por lo regular “termina con la definición de los problemas”. (Doorman, 1991, p. 46)

Se debe ser preciso en la descripción de las situaciones detectadas, oportuno al aplicarse en el momento en que sucede el fenómeno que se desea analizar, concreto al presentar los resultados obtenidos evitando afirmaciones sin sentido o que no estén relacionadas y objetivo al representar fielmente las realidades sin estar permeado por las opiniones o posicionamientos personales del investigador o de otros grupos de interés.

Catalán, J. (2012, p. 251) señala que en una investigación existen dos tipos de información, que obtienen en un diagnóstico:

- **Cuantitativa**, se refieren a una cualidad numérica del dato producido a partir del análisis realizado...y al uso de diferentes tipos de estadísticos (descriptivos, inferenciales y de significación).
- **Cualitativa**, basado en adjetivos calificativos que describen a cada uno de los sujetos, objetos o situaciones.

El investigador puede inclinarse por alguna, aunque existe una tercera opción llamada mixta que combina las dos opciones al realizar descripciones e inferencias utilizando tanto aproximaciones matemáticas y estadísticas como adjetivos y características, tratando de cuidar que las conexiones creadas se complementen, sustenten y sean fieles a la realidad.

En ocasiones, el investigador puede perderse en una cantidad inmensa de datos, por lo que es importante que previamente se definan criterios e indicadores conforme a la naturaleza del objeto y el campo disciplinar, con la intención de servir como referencia y ser eficiente con el tiempo y los recursos que se disponen para asignarlos a actividades prioritarias o atender aquellas que surjan de imprevisto.

Arteaga, B. y González, M. (2001) señalan que el diagnóstico de problemas sociales tiene tres momentos que son:

- **Conceptualizar.** Consiste en la ubicación de la situación o del problema para asignar criterios de análisis y categorías conceptuales para explicarlo.
- **Configurar el objeto de intervención.** Implica definir espacial y temporalmente el área del problema y analizar los elementos que lo provocan con sus relaciones simples.
- **Delimitar la situación.** Es la caracterización del escenario considerando los sujetos y el contexto, además de la tendencia histórica del problema y sus posibles acciones para evaluarlo.

Al realizar el diagnóstico, el investigador debe ser muy hábil para recuperar cualquier dato, aunque no sea evidenciable a simple vista, por lo que debe registrar todo de manera detallada en formato físico o digital, para que después con mayor cuidado, pueda analizarlos, establecer relaciones entre sí y realizar afirmaciones sustentadas. En ningún momento podrá inventar o proponer algo, si no tiene la certeza de su existencia.

Existen instrumentos como cuestionarios, entrevistas, diagramas, esquemas, etc. o técnicas como la etnográfica, diario de campo, fenomenológica, in situ, entre otras, que sirven para obtener la información, por lo que deben ser elegidas a partir del tipo de situación a investigar, características de la población objetivo, el tiempo y los recursos con que se cuenta, capital humano para su aplicación, la capacidad de interpretación del investigador y las problemáticas de los sujetos y el contexto.

Considerando el nivel de intervención del investigador y de los investigados, se pueden presentar dos tipos, un diagnóstico organizacional donde la institución es la responsable de indicar el problema o los criterios de análisis y donde los participantes únicamente comparten información y existe otro, llamado participativo, que

consiste en un método para determinar, desde el punto de vista de los miembros de la comunidad, que actividades son necesarias y que pueden apoyar, si los miembros de la comunidad aceptan las actividades propuestas por el promotor y si tales actividades son razonables y prácticas. (SEMARNAT, 2012, p. 9)

Otra forma de apoyar al diagnóstico consiste en la recopilación de información de fuentes académicas sobre situaciones similares, lo que permite hacer afirmaciones basadas en aproximaciones teóricas-metodológicas que previamente fueron validadas con rigurosidad científica, aunque se debe tener cuidado, ya que el contexto, sujetos, momento histórico, entre

otros, pueden diferir. Se recomienda que este proceso sirva de complemento para fundamentar el proceso aplicado o el resultado obtenido.

Mientras mayor sea y contenga más elementos, será un instrumento efectivo para tomar decisiones, ya que brinda información clara, actualizada y útil para reconocer el estatus actual del contexto y sus sujetos, las problemáticas que suceden y las acciones fundamentales y complementarias a implementar, por lo que debe ser planeado e implementado rigurosamente, evitando cualquier improvisación que derive en aseveraciones falsas o equivocadas.

II.2. Instrumentación del diagnóstico

Como parte de las actividades de la asignatura de Formulación de Proyectos I de la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales (MGAAV), el día 29 de septiembre del 2017 se acudió de manera presencial al Centro Tecnológico de Educación a Distancia (CETED) en la FES Acatlán para solicitar una reunión con su coordinadora, la Mtra. Laura Chávez Tovar, con la intención de presentarle una propuesta de diagnóstico. De manera previa se trató tener comunicación por teléfono, aunque fue complicado por las afectaciones del sismo del 7 y 19 de septiembre del mismo año en la Ciudad de México.

En la reunión señaló que no podía atender la solicitud debido a que su Centro únicamente se encargaba de la construcción pedagógica y tecnológica de la oferta educativa a distancia y de la administración de la plataforma educativa, por lo que se tendría que solicitar autorización con alguno de los coordinadores de los programas académicos que se imparten, proponiendo la Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS).

Inmediatamente se solicitó una reunión de trabajo mediante correo electrónico, el cual se evidencia en el *Anexo A. Solicitud de diagnóstico*.

El 5 de octubre del 2017 se obtuvo una reunión con la Mtra. Rosa Evelia Almanza Montañez coordinadora de los programas de MADEMS en la FES Acatlán que, después de escuchar la propuesta, propuso dos posibles alternativas que son la MADEMS Español en la modalidad a distancia y la especialidad en Tecnología Digital para la Enseñanza de Matemáticas, optando por la primera opción para obtener la autorización.

Inmediatamente se establece comunicación con el Mtro. Rene Cuellar Serrano, coordinador de la MADEMS Español a distancia y con la secretaría técnica llamada Karen Fernández Cruz donde se realiza nuevamente la presentación y se obtiene la aprobación para el desarrollo de dicha actividad. Para formalizar la relación, se entrega una carta emitida por la UdeG como respaldo institucional que comprueba ser estudiante de la MGA AV y la propuesta del diagnóstico, la cual se incluye en el apartado de *Anexo B. Carta de solicitud*.

La reunión de trabajo con el coordinador se realizó en su oficina el día 12 de octubre, con una duración aproximada de 45 minutos, lo que permitió conversar sobre la situación actual del programa educativo y proponer actividades para desarrollar el diagnóstico. Egg, A. (1985, p. 95) señala que existen dos tipos de diagnóstico, uno que se realiza de manera preliminar como primera aproximación hacia la situación o problema, y otro más profundo que se desarrolla mediante técnicas de obtención de la información y una sistematización de los datos obtenidos.

Por lo que en la primera reunión se le preguntó al coordinador cuáles son las problemáticas que se tienen que atender inmediatamente en el programa académico, indicando concretamente dos:

1. Reforzar el proceso de asesoría académica entre docentes y estudiantes debido a que muchos se ausentan por tiempos prolongados, lo que implica que se atrasen en la entrega de sus actividades y, en ocasiones, no aprueben sus asignaturas, y
2. El número de estudiantes que obtienen su grado en comparación con los egresados es bajo, por lo que se necesita impulsar acciones para que primero egresen y se titulen en el tiempo reglamentario.

Se decidió optar por la primera debido al impacto inmediato que tendría en el programa académico y abordar el otro después, por lo que se estableció un acuerdo de trabajo donde la MADEMS facilitaría las condiciones para realizar este diagnóstico y permitir su inclusión como parte del proyecto de obtención de grado de la MGA AV y el investigador compartiría los descubrimientos y propuestas para decidir sobre las acciones a desarrollar.

Se consideró implementar un diagnóstico de tipo educativo que, según Molla, R. (2001)

Es un proceso de indagación científica, apoyado en una base epistemológica y cuyo objeto lo constituye la totalidad de los sujetos (individuos o grupos) o entidades (instituciones, organizaciones, programas, contextos familiares, socioambiental, etc.) considerados desde su complejidad y abarcando la globalidad de su situación, e incluye necesariamente en su proceso metodológico una intervención educativa de tipo perfectiva.

A partir del análisis de la información proporcionada por el coordinador de la MADEMS Español a distancia y de fuentes de consulta que ayudaron a la construcción de los apartados *I. Contexto* y *III. La Asesoría Académica en la Educación Distancia* de este documento, se propone la siguiente pregunta como eje del diagnóstico a realizar:

¿Cuáles son los factores de la asesoría académica en la MADEMS Español a distancia que inciden en el desempeño del estudiante?

Las variables que se presentan son la asesoría académica a distancia y el desempeño de los estudiantes, las cuales podrán ser clasificadas en:

- **Variable independiente.** Son las variables explicativas, o sea, los factores o elementos susceptibles de explicar las variables dependientes (en un experimento son las variables que se manipulan)
- **Variable dependiente.** Reciben este nombre las variables a explicar, o sea, el objeto de la investigación, que se trata de explicar en función de otros elementos (Cauas, 2006, p.16)

En este diagnóstico a desarrollar, la variable dependiente es el desempeño escolar y la independiente es la asesoría académica, siendo en esta última donde se profundizará y se propondrá un proyecto factible de intervención para mejorar el desempeño de los asesores y, por consiguiente, de los estudiantes. A partir de las variables y de la pregunta se plantea el objetivo del diagnóstico:

Identificar los factores de la asesoría académica implementada en la MADEMS Español a distancia que inciden en el desempeño de los estudiantes mediante instrumentos de obtención de la información.

Un diagnóstico es un proceso de investigación, ya que permite recuperar elementos, categorías, dimensiones, conceptos, reflexiones, descripciones, etc., conforme a un atributo de la realidad, situación u objeto; para ello, se emplean criterios que son definidos como “una medición cuantitativa de variables o condiciones determinadas, a través de la cual es posible entender o explicar una realidad o un fenómeno en particular y su evolución en el tiempo”. (BVSDE, 1996, p.2).

Los criterios son la base del diagnóstico, ya que permiten describir cuáles son los elementos que influyen en el problema a investigar y dónde se tienen que dirigir los esfuerzos, sino se tendría pérdidas de tiempo, recursos o interés personal e institucional. En

el caso de la asesoría en la MADEMS Español a distancia se proponen los siguientes criterios recuperados de “Indicadores de desempeño para la educación a distancia en la UNAM” (SUAYEd, 2015, p. 4) para los instrumentos de obtención de la información.

Tabla 4. Criterios para el diagnóstico

No.	Criterio	Descripción
1	Edad de los estudiantes	Promedio de la edad de los estudiantes del programa académico en el semestre 2018-II.
2	Reprobación de los estudiantes	Número de estudiantes que cuentan con asignaturas reprobadas del programa académico.
3	Conexión del asesor	Promedio de las conexiones del asesor por semana en la plataforma educativa institucional.
4	Acompañamiento por el asesor	Promedio del tiempo aproximado en que se contesta una duda o mensaje de un estudiante.
5	Realimentación por el asesor	Promedio del tiempo aproximado en que un asesor realimenta una tarea enviada o participación del estudiante.
6	Evaluación por el asesor	Promedio del tiempo en que un asesor evalúa una tarea enviada o participación del estudiante.
7	Recursos tecnológicos por el asesor	Número de recursos que utiliza el asesor para acompañar al estudiante del programa académico.
8	Relación interpersonal entre asesor y estudiante	Cantidad de asesores por asignatura.
9	Satisfacción del estudiante	Promedio de la satisfacción de los estudiantes sobre el desempeño del asesor académico.

Nota. Elaboración propia

A partir del análisis de los criterios planteados, se propone la encuesta y el cuestionario para obtener los datos debido a que son rápidos de contestar, facilitan el manejo de los resultados y podrán ser implementados en línea y mediante una matriz FODA se hará una “triangulación de la información que es considerada como la utilización de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas y observadores para agregar rigor, amplitud y profundidad a cualquier investigación” (Álvarez y Gayou, 2003, p.32),

II.2.1. Cuestionario

En los instrumentos tradicionales de las Ciencias Sociales y Humanas para recuperar información se encuentra el cuestionario que “consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (Pérez, 1991, p. 106). Emplearlo como parte del diagnóstico de la MADEMS permite:

- Recuperar la información con mayor facilidad por su estructura sistematizada que no requiere más que su construcción, envío y resolución por cada persona.
- Permitir el anonimato y la sinceridad del investigado, al no ser solicitados datos personales que puedan incidir en su respuesta por miedo a recibir alguna sanción.
- Sistematizar, categorizar y analizar los datos con mayor rapidez debido al uso de ítems predeterminados.
- Organizar la información cuantitativa en organizadores visuales como tablas, esquemas y gráficas.
- Ahorrar en recursos económicos y de tiempo ya que, al ser enviados de manera digital, no implica gastos de traslado del investigador y participante.
- Es muy útil para la recogida de datos, especialmente de aquellos donde existe poca o nula posibilidad por la distancia o tiempo de los participantes.

El cuestionario se conforma de preguntas cerradas, donde cada una contiene de tres a cuatro opciones de respuestas propuestas por el investigador a partir de situaciones que considera que ocurren frecuentemente y, en ocasiones, incluye espacios para que se aporte

más información como experiencias, comentarios o posiciones personales. García, T. (2003) señala que...

En general, los cuestionarios cerrados se contestan sin esfuerzo (subrayando, marcando, rodeando, poniendo una cruz...). La rapidez y la ausencia de fatiga evita al máximo las incertidumbres y que se dejen respuestas sin contestar. Pero, también hay otra razón principal: su fácil codificación, con vistas al tratamiento informático de los datos (p.26)

Por esta razón, se considera como la opción más viable para recuperar la información de tipo cuantitativa y cualitativa, ya que permite al participante externar sus experiencias y conocimientos de manera rápida, sencilla y favoreciendo su honestidad. La primera versión del instrumento a aplicar en este diagnóstico contenía 25 ítems en las siguientes dimensiones:

- **Datos generales.** Permiten identificar las características de la población a investigar, entre los cuales se encuentra edad, sexo, semestre y asignaturas reprobadas.
- **Comunicación.** Enfocadas en obtener el tiempo de respuesta a dudas o comentarios por parte del asesor y los medios internos o externos de la plataforma que usa.
- **Didáctica.** Recupera las experiencias de acompañamiento con relación al encuadre, las actividades por semana y propuestas de materiales y estrategias de estudio
- **Evaluación.** Consiste en el tiempo y las actividades que realiza el asesor para la realimentación y calificación de las actividades entregadas y participaciones colaborativas, además de los medios de envío de la realimentación.
- **Interpersonal.** El asesor y el estudiante establecen una relación basada en valores y en el reconocimiento del otro, por lo que se pregunta por la motivación, interacción e identificación que existe entre ellos.
- **Satisfacción.** Un sistema educativo debe recuperar la opinión de sus estudiantes considerando que inciden en su rendimiento escolar.

Se entregó a dos estudiantes del programa académico una versión para que se contestaran con la intención de medir el tiempo, facilidad y algunas observaciones que tuvieran, además se presentó a dos profesores de las asignaturas de *Formulación de Proyectos Educativos I y II* de la MGAAV, quienes emitieron sus comentarios, con lo que se construyó una versión final de 29 ítems de opción múltiple. La versión final del cuestionario se encuentra en el apartado de *Apéndice A. Cuestionario*.

Para su aplicación, se empleó el programa online llamado Google Forms que “permite planificar eventos, enviar una encuesta, hacer preguntas a cierto público (estudiantes, en este caso) o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente” (Leyva, Pérez y Pérez, 2007, p.7), donde los participantes ingresan mediante un vínculo y al contestar automáticamente se generan gráficas y bases de datos de sus respuestas.

II.2.2. Entrevista cualitativa

En la obtención de información desde el aspecto cualitativo se considera la entrevista como el instrumento más efectivo para identificar la labor del asesor en la MADEMS Español a distancia, ya que permite recuperar datos de tipo verbal y no verbal, además que por su estructura interrogativa se puede profundizar en aspectos que no se habían considerado en el cuestionario.

Una entrevista individual es, cara a cara, no estandarizada donde las preguntas, las indicaciones para las respuestas y el orden de las cuestiones no se encuentran fijados en un cuestionario, más bien, se van desarrollando con base en un guion previo de forma flexible durante la conversación, dependiendo de las respuestas obtenidas, la disposición para facilitar información y la competencia cultural de las personas entrevistadas. (Heinemann, 2003, p.125).

Para su correcta aplicación es necesario generar un espacio de confianza y empatía donde se considerará la confidencialidad del participante para que sea sincero y honesto con sus respuestas, además que la secuencia de las preguntas y la actitud del entrevistador no obligue al entrevistado a contestar algo que no desea. Existen diferentes tipos de entrevistas que, según Vargas, I. (2012, párr. 4) son:

- **Estructurada.** Todas las preguntas son establecidas de manera previa mediante un guion sin que el investigador las modifique o agregue nuevas.
- **No estructurada.** El esquema de preguntas y secuencia no está prefijado, pueden ser de carácter abierto y el entrevistado responde al momento.
- **Semiestructurada.** Se acude previamente con algunas preguntas y de las respuestas emitidas se generan nuevas para profundizar en algunos aspectos de interés.

A partir de la información anterior, se consideró emplear una entrevista de tipo estructurada para facilitar su aplicación a distancia, por lo que se construyó un guion con preguntas que permitan reflexionar al entrevistado y responder objetivamente su realidad y emitir sus comentarios personales. Las ventajas de una entrevista para investigar la asesoría académica en la MADEMS Español a distancia son:

- Generar empatía y confianza, lo que permite obtener información sensible de la situación o problema.
- Favorecer un diálogo fluido donde el entrevistado comparte sus experiencias y opiniones.
- Identificar las cualidades, positivas o negativas, del problema y sus soluciones.
- Recuperar otras categorías que no se tienen contempladas.

- Encontrar una gran variedad de opiniones cuando se tiene una muestra representativa.

La primera versión de la entrevista fue piloteada con dos estudiantes del programa académico y complementada con las opiniones de los profesores de las mismas asignaturas que revisaron el cuestionario, por lo que se consideró no incluir nuevas preguntas a las cinco propuestas, ya que eran entendibles, sencillas de contestar, no implicaban gran tiempo y permitían abordar la situación que se desea investigar. Su versión final se encuentra en el *Apéndice B. Entrevista.*

Las entrevistas fueron aplicadas a estudiantes del programa educativo para recuperar sus opiniones y comentarios sobre el desempeño de los asesores. Se implementó una mediante teléfono, otra por videoconferencia y el resto con una versión online construida en Formularios de Google, ya que se les complicaba participar sincrónicamente o presencial.

II.3. Análisis de los datos obtenidos en el diagnóstico.

El coordinador del programa académico señalaba en las reuniones de trabajo que por cada convocatoria semestral ingresan en promedio entre 10 y 15 estudiantes y no todos se encontraban activos, por lo que la coordinación envió los vínculos de acceso a los dos instrumentos por correo electrónico, lo que facilitó su respuesta y no generó desconfianza entre los estudiantes por ser un remitente que conocen. La solicitud se realizó mediante correo electrónico en el mes de abril del 2018, la cual se evidencia en el *Anexo C. Instrumentación del diagnóstico.*

De las 30 aplicaciones proyectadas, solamente 17 estudiantes contestaron los instrumentos de obtención de la información durante las tres semanas consideradas, por lo que se utilizó esta muestra de tipo aleatorio simple donde “cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser escogido” (Canal, 2006, p.123), para obtener la situación de la asesoría académica en la MADEMS Español a distancia.

II.3.1. Resultados y análisis del cuestionario.

II.3.1.1. Datos generales.

De los 17 participantes, el 70.6% son mujeres y el 29.4% son hombres, lo que válida que en la actualidad exista una mayor inclusión del sexo femenino en los estudios de posgrado, principalmente en las Ciencias Humanas y Sociales, y en la docencia, principalmente a nivel bachillerato dentro de la UNAM. Los resultados del cuestionario se encuentran en el *Anexo D. Respuestas obtenidas del cuestionario*.

Con respecto a las edades, se obtiene la siguiente gráfica:

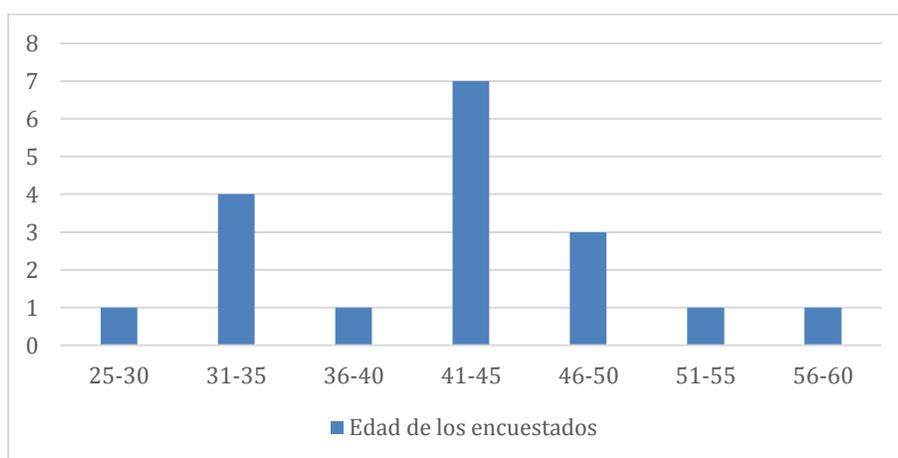


Figura 2. Edad de los encuestados. Elaboración propia.

La mayor cantidad de estudiantes tienen entre 25 y 45 años, aproximadamente el 69%, y las personas que tienen más de 45 años, representan solo el 31%, siendo 41.5 años el promedio general. Considerando la edad de los encuestados, se puede afirmar que desempeñan otras actividades laborales, personales y sociales que les demanda dedicación, tiempo y esfuerzo, lo que puede ser un motivo por lo que decidieron estudiar en la modalidad a distancia, debido a que les

permite seguir los estudios sin los rígidos requisitos de espacio (¿dónde estudiar?), asistencia y tiempo (¿cuándo estudiar?) y ritmo (¿a qué velocidad aprender?), propios de la formación tradicional; combinar familia, trabajo y estudio; permanecer en el entorno familiar y laboral mientras se aprende; compaginar el estudio también con otras alternativas de formación. (García, 2017, p. 12)

Relacionando los datos de edad y sexo, las personas con mayor edad son hombres a diferencia de las mujeres que son las más jóvenes, lo que concuerda con los datos presentados en el apartado *I Contexto* sobre la investigación realizada por el coordinador académico. Con relación al semestre que cursan se obtiene el siguiente gráfico:

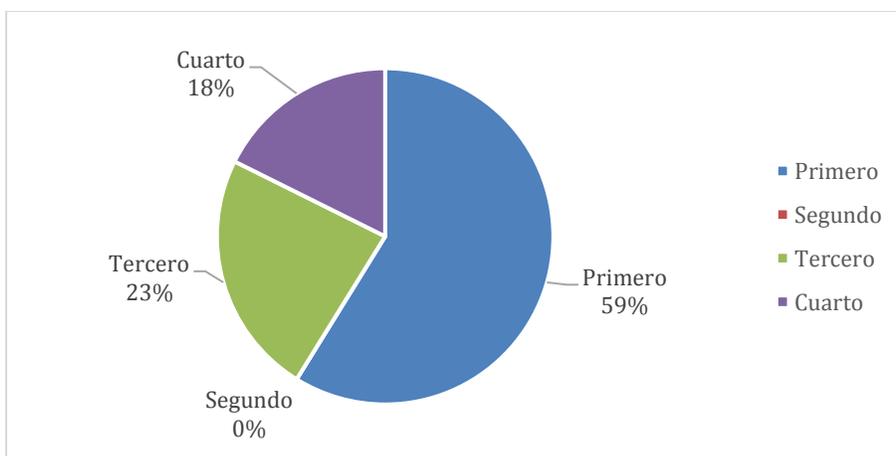


Figura 3. Semestre que cursan. Elaboración propia

De la muestra que contestó, un 59% pertenece a primer semestre, 23% a tercero y 18% a cuarto, lo que evidencia que conforme avanzan en su trayecto escolar, es menor su participación o abandonan sus estudios. No se tuvo aportaciones de estudiantes de segundo semestre, aunque se tiene una representatividad que permite la comparación entre los de nuevo ingreso y los que están por egresar.

Una de las preguntas solicitaba que comentarían las asignaturas que recursan, contestando el 76.5% que no tienen esta situación, demostrando un buen nivel de aprovechamiento escolar, y solo el 23.5% respondieron afirmativamente con dos estudiantes reprobaron dos asignaturas cada uno y otro tres, entre las cuales se encuentra *Análisis del discurso* por uno, *Avances y desarrollo en Teoría y Análisis del discurso* por tres, *Práctica docente III* por dos y uno el *Seminario de integración para el trabajo con tesis*.

II.3.1.2. Dimensión comunicativa

Debido a la distancia física entre los participantes del programa académico, es importante reconocer los procesos comunicativos, ya sea como resultado de la enseñanza y del aprendizaje o de su relación interpersonal, donde emplean diversas TIC de la plataforma institucional y de la web. La primera pregunta se enfocó en recuperar los diversos medios que utilizan para comunicarse con sus asesores, obteniendo los siguientes resultados:

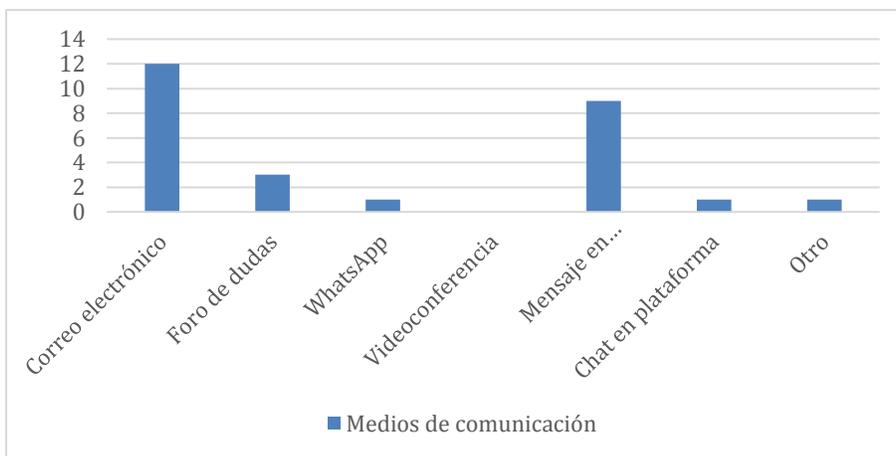


Figura 4. Medios de comunicación. Elaboración propia.

El chat, mensaje y foro de dudas se encuentran en la plataforma institucional y el correo electrónico, WhatsApp y videoconferencia, son servicios externos sin costo en la Web a los cuales tienen acceso mediante sus dispositivos móviles o de cómputo. El más empleado es el correo electrónico con más del 70% de los encuestados, seguido por los mensajes en plataforma con el 53% y el foro de dudas con 17.6%; WhatsApp y Chat fueron señalados cada uno por el 5.9%, y otro 5.9% comentó que no ha tenido dudas en sus asignaturas.

Con los datos obtenidos se puede señalar que la comunicación se realiza principalmente de manera asincrónica, mediante el envío de mensajes o archivos por el mensajero de la plataforma o el correo electrónico. Los recursos sincrónicos como el chat, donde la interacción sucede al mismo tiempo, son los menos usados, al grado que ninguno de los encuestados señaló la videoconferencia como una de las herramientas que utiliza.

Con relación al semestre, los estudiantes de primero son los únicos que señalan el uso de medios sincrónicos como el chat y los demás indican el mensajero de la plataforma o el correo electrónico, lo que permite afirmar que los más utilizados son aquellos que generan

una interacción uno a uno, principalmente entre quien enseña y quien aprende, dejando de lado la comunicación grupal.

Medina, N. (2010, párr. 26) señala que en la educación en línea “exige una interacción constante entre educador y educandos para contrarrestar el posible aislamiento que experimentan algunos de los participantes, además que el logro de aprendizajes significativos se favorece si la comunicación es pertinente, clara, precisa y oportuna”, por lo que se consideró preguntar el tiempo de respuesta de los asesores, obteniendo lo siguiente:

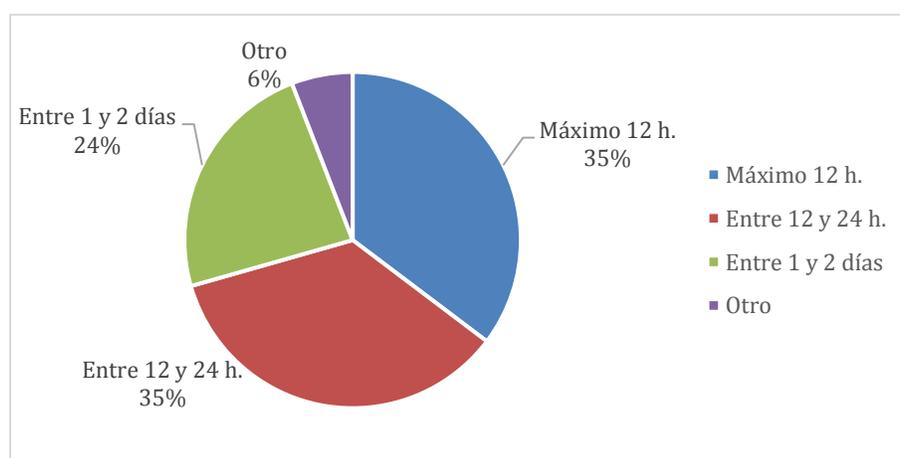


Figura 5. Tiempo de respuesta de los asesores. Elaboración propia.

Un 70% señala que los asesores tardan como máximo un día en contestar sus mensajes, el 24% lo hace entre uno y dos días y solo el 6% comenta que no ha tenido dudas. Para complementar, se les preguntó *¿Tus asesores se encuentran en comunicación constante contigo y tus compañeros?*, el 76.5% contestan que sí y el 23.5% indican que no lo hacen, por lo que se puede afirmar que la comunicación entre asesores y estudiantes es frecuente por cualquiera de los medios de comunicación empleados.

Si se contrastan los resultados de los estudiantes que han reprobado asignaturas con la comunicación con sus asesores, se puede señalar que solamente uno comenta que no se

comunican frecuentemente con él a pesar de señalar que responden a sus mensajes en un tiempo máximo de 24 horas. Con relación al nivel de satisfacción sobre la comunicación con sus asesores, se obtuvieron los siguientes resultados:

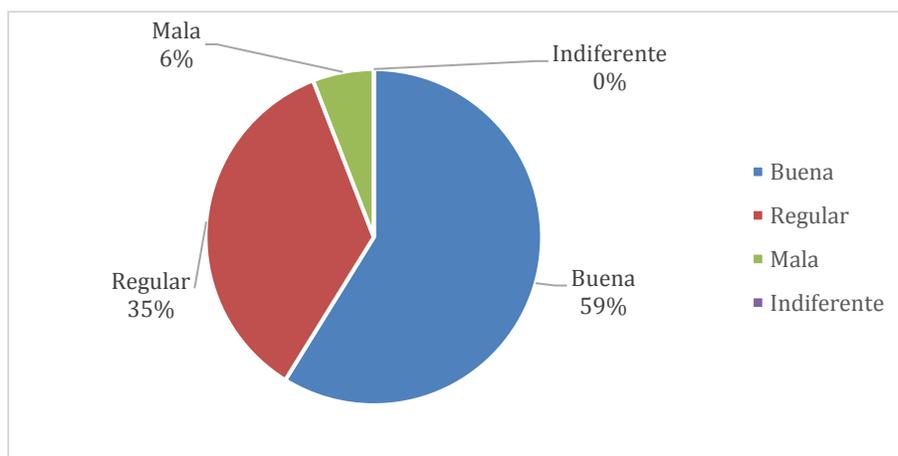


Figura 6. Satisfacción de la comunicación con el asesor. Elaboración propia.

La mayoría de los estudiantes, el 59%, consideran buena la comunicación con sus asesores y el 35.3% indica que es regular, por lo que no existen inconformidades o situaciones de relevancia que impacten en su satisfacción sobre los mensajes y el diálogo que sucede en el programa educativo. La única respuesta que asume la posición de mala, un 6%, corresponde a un estudiante de cuarto semestre que tiene una asignatura reprobada y que señaló que sus profesores no están en comunicación constante con él.

Pérez, M. (2009, párr. 22) indica que “en los contextos virtuales de aprendizaje, la comunicación y la interacción propician el desarrollo de relaciones interpersonales que favorecen el aprendizaje y la cohesión del grupo, a través del establecimiento de objetivos comunes y redes de aprendizaje”, por lo que a pesar que los asesores respondan los mensajes rápidamente, existe una falta de diálogo sincrónico, más afectivo, que es provocada por las

pocas habilidades comunicativas y el interés de los participantes y por el diseño instruccional de los contenidos y las actividades que solo favorecen atender dudas académicas o técnicas.

II.3.1.3. Dimensión didáctica

La relación entre asesor, estudiantes, institución y contenidos disciplinarios sucede conforme al modelo educativo que encuadra las funciones que desempeña cada uno de sus participantes para alcanzar los objetivos y aprendizajes propuestos. Como se presenta en el apartado *I. Contexto*, el programa académico se fundamenta en la enseñanza situada mediante una plataforma virtual que contiene los contenidos disciplinares, recursos didácticos, actividades y formas de evaluación, por lo que en esta dimensión no se aborda su diseño instruccional, sino el desempeño del asesor sobre estos elementos.

La primera pregunta fue *¿Tus asesores complementan regularmente la materia con la propuesta de algún recurso digital diferente al de la plataforma virtual?* El 70.6% señala que solamente se limitan a lo publicado en la plataforma y el 29.4% que les comparten recursos extras principalmente de la Web, como vínculos de sitios web, documentos escritos en PDF, videos y explicaciones por correo electrónico o WhatsApp.

Una de las actividades importantes que desarrolla el docente al principio de la asignatura es el encuadre didáctico, el cual

sí es realizado adecuadamente, todo el grupo empezará el curso con claridad en cuanto a los objetivos lograr, la metodología a seguir, lo que se espera de ellos, la manera en cómo serán evaluados y calificados, etc. Así mismo, iniciarán el curso con mayor compromiso, tanto hacia los objetivos de aprendizaje, como hacia sus compañeros. (Zarzar, 2000, p.81)

La pregunta que permite abordarlo es, *¿Al inicio de la materia envían un mensaje de bienvenida señalando sus datos personales y la forma de trabajo?*, como respuesta se obtuvo que el 88.2% señala que el asesor sí realiza la bienvenida y el encuadre cumpliendo con su función didáctica y la normatividad de la institución y solamente el 11.8%, todos de primer semestre, contestaron de forma negativa.

A pesar que en el encuadre se transmita la información general de la asignatura y sea el primer vínculo entre el asesor y el estudiante, es necesario mantener tener una comunicación constante, por lo que se preguntó *¿Envían mensajes de manera periódica señalando las actividades a realizar por semana o unidad?* El 70.6% señala que sus asesores si lo realizan y el 29.4% indican que no envían mensajes constantes sobre las actividades.

Como anteriormente se señalaba, la labor del asesor es acompañar al estudiante en las actividades y contenidos estandarizadas de la plataforma educativa, a pesar de ello, se pueden complementar con estrategias didácticas que faciliten el desempeño escolar, ampliar los aprendizajes o atender dudas, por lo que se preguntó *¿Tu asesor te ha comentado o propuesto alguna estrategia de estudio para desarrollar tu aprendizaje?*, obteniendo los siguientes resultados:

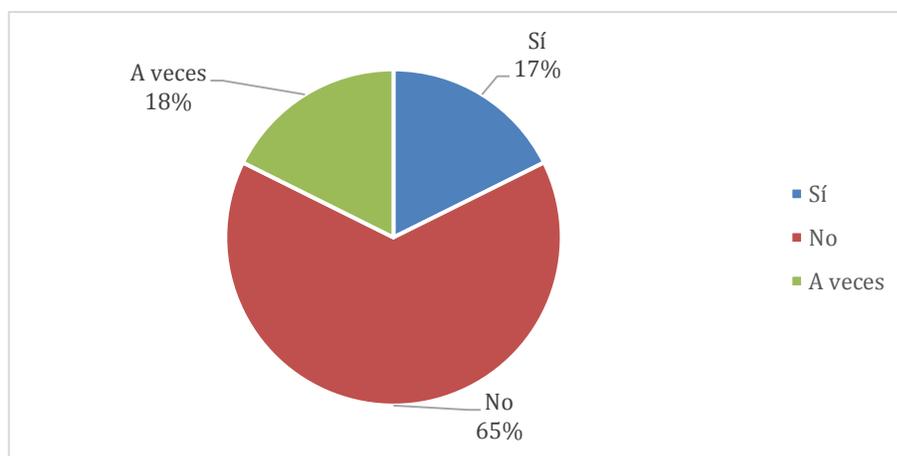


Figura 7. Estrategias de aprendizaje propuestas. Elaboración propia

A diferencia de los aspectos comunicativos donde los asesores tienen un alto nivel de cumplimiento, el 17% señala que sí les han propuesto alguna estrategia de aprendizaje adicional a las que se encuentran en la plataforma, otro mismo porcentaje consideran que a veces lo hacen y el 65% indican que no. En la mayoría que responden de manera negativa, se encuentran los tres estudiantes que tienen asignaturas reprobadas, por lo que será importante reconocer el impacto de esta función en el desempeño académico.

La última pregunta de esta dimensión se enfocó en el dominio tecnológico que tiene el asesor, debido a que el estudiante solo puede vivenciarlo en sus funciones didácticas, por lo que se preguntó *¿Tus asesores evidencian un correcto uso de la plataforma educativa para la impartición de las asignaturas?*, obtenido los siguientes resultados.

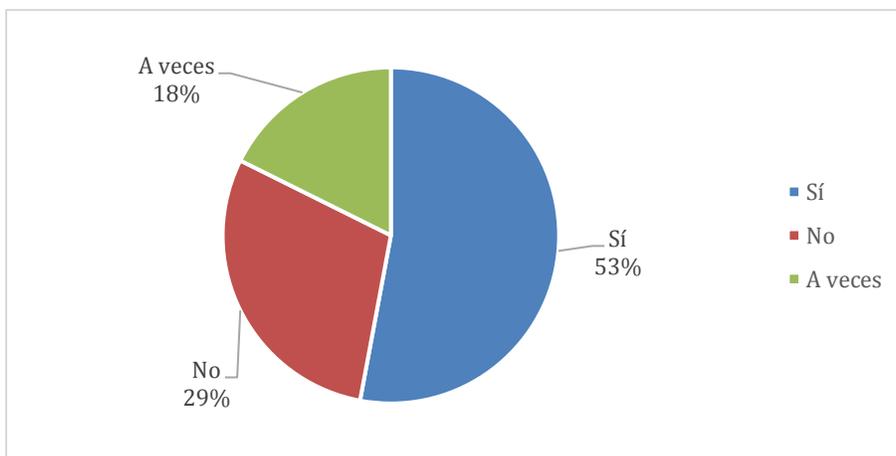


Figura 8. Manejo del asesor de la plataforma educativa. Elaboración propia.

Más de la mitad, el 53% señala que su docente tiene un buen dominio en el manejo de las herramientas tecnológicas, a diferencia del 18% que señala que a veces tienen complicaciones y el 29% que no evidencia un uso correcto de la plataforma educativa, por lo que será importante considerar esta situación en el proyecto de intervención para mejorar el uso del aula virtual como ambiente de aprendizaje.

A pesar de que las herramientas y funcionalidades de la plataforma Moodle no sufren grandes cambios en sus actualizaciones, es necesario que los asesores sigan aprendiendo nuevas formas didácticas de emplearlas y utilizar otras más actuales “ya que estas se modifican y evolucionan con gran rapidez. Es increíble darse cuenta de que lo que hoy es lo último en tecnología aplicada a la educación el día de mañana es suplantado por algo más novedoso y funcional.” (Becerril, Sosa, Delgadillo y Torres, 2015, p.885).

II.3.1.4. Dimensión evaluativa

En la MADEMS Español a distancia, la evaluación es desarrollada principalmente por el asesor quien recibe, realimenta y valora las evidencias de aprendizaje y los desempeños de los estudiantes, que realizan de manera individual o en equipos, usando la plataforma virtual como medio de entrega y participación o empleando algunas herramientas de la Web.

En el proceso educativo, la medición es diferente a la evaluación, ya que la primera consiste en la emisión de una calificación numérica conforme a una escala de referencia, a diferencia de la otra que es un “procedimiento intencionado, funcional, sistemático, continuo e integral, destinado a obtener informaciones sobre los conocimientos y para evidenciar el logro de los objetivos y tomar decisiones que apoyen al estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Santibáñez, 2011, p. 16)

Con la intención de recuperar las características del proceso de evaluación en el programa académico se realizó la pregunta *¿Cuánto tardan tus asesores en realimentar una actividad enviada?*, obteniendo los siguientes datos:

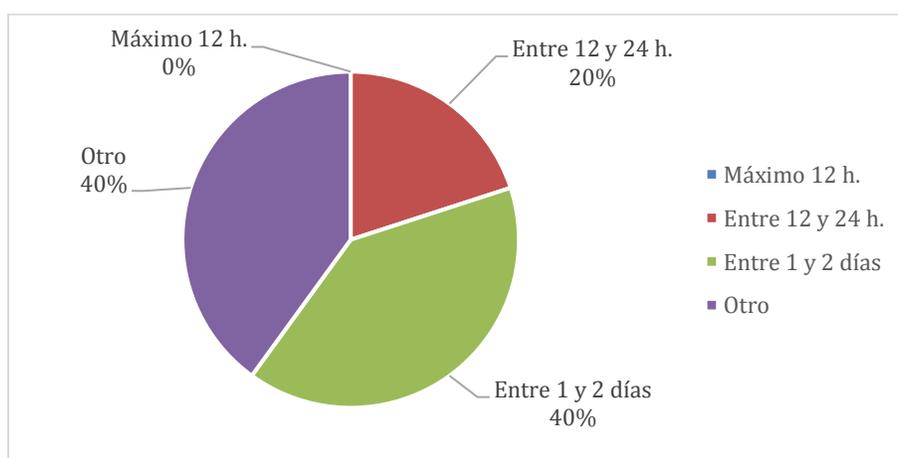


Figura 9. Tiempo de realimentación. Elaboración propia.

A diferencia de los procesos de comunicación donde la mayoría de los encuestados respondió que los mensajes se contestaban en máximo 24 horas; en la evaluación solamente el 20% comenta que sus asesores tardan el mismo tiempo, el 40% indican que entre uno y dos días y un mismo porcentaje que pueden tardar desde una a varias semanas para recibir la realimentación de sus entregas. Con las respuestas obtenidas se puede afirmar que quienes señalan que sus asesores se tardan hasta semanas, son cuatro de primer semestre, uno de tercero y uno de cuarto, lo que demuestra que es una situación que se presenta con frecuencia.

Uno de los factores importantes, además del tiempo de respuesta del asesor, es la calidad de la realimentación para ayudar al estudiante a reconocer sus errores o incumplimientos a fin de mejorar o tener cuidado en las próximas actividades, por lo que se preguntó *¿Consideras que la realimentación emitida te ayuda a detectar las áreas de oportunidad en tu entrega?*, teniendo los siguientes resultados.

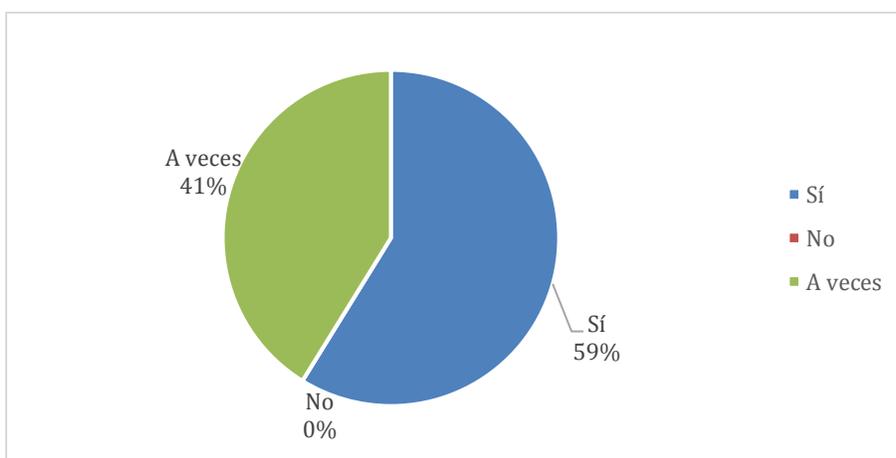


Figura 10. Calidad de la realimentación. Elaboración propia.

El 59% contesta que la realimentación efectivamente ayuda a reconocer las situaciones que deben atender en sus evidencias o desempeños y el 41% indican que a veces sucede, por lo que se puede afirmar que a pesar que tardan hasta semanas en emitirla, ayuda

efectivamente a consolidar su aprendizaje, aunque depende del criterio de cada asesor si recibe nuevamente las entregas y, por consiguiente, mejorar su calificación.

Según Vives, T. y Varela, M. (2013, párr. 8) señala que existen dos tipos de realimentación efectiva en la educación, una es la formal que se “incorpora como parte de la evaluación formativa, ocurre de manera estructurada y con un plan establecido” y la otra llamada informal “que se administra de acuerdo con las necesidades de profesores y alumnos”. Tanto la formal que usa instrumentos de evaluación y criterios institucionales como la informal que surge de la subjetividad del asesor, considera diferentes aspectos, por lo que se preguntó, *¿Las realimentaciones de tus asesores en qué elementos se centran?*, obteniendo los siguientes resultados:

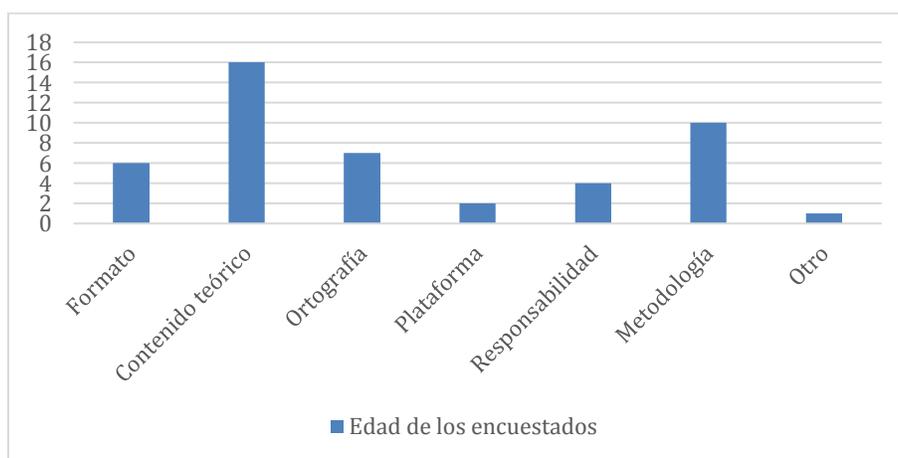


Figura 11. Elementos de la realimentación. Elaboración propia.

Los encuestados tuvieron la posibilidad de escoger las opciones que desearán. El contenido teórico fue seleccionado por un 94.1%, la metodología con 58.8% y la ortografía con el 41.2%, situación que concuerda con las exigencias de un programa académico de posgrado de las Ciencias Sociales y Humanas al que pertenece a la MADEMS Español.

Con menores respuestas son el formato con un 35.6%, responsabilidad con 23.53% y, por último, el manejo de la plataforma con 11.8%; la única opción “otro” indica que ha recibido realimentación de su participación en actividades en equipo. Con los resultados obtenidos se puede afirmar que los criterios de realimentación están enfocados en aspectos integrales de tipo declarativo, procedimental y actitudinal, brindando mayor peso a las cuestiones teóricas-metodológicas.

Es importante comentar que la herramienta tecnológica empleada incide en el tipo, extensión y calidad de la realimentación y evaluación, por lo que se preguntó, *¿Mediante qué medio tu asesor envía los comentarios a tus entregas?*, obteniendo los siguientes resultados:

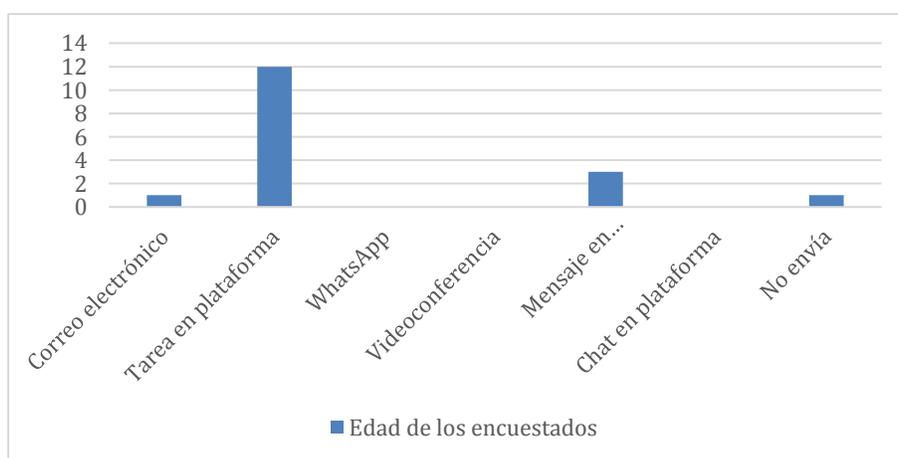


Figura 12. Medios de realimentación y evaluación. Elaboración propia.

Solamente cuatro de las ocho opciones propuestas fueron seleccionadas. Los comentarios en las tareas obtuvieron el 70% y el 17.6% señala que usan los mensajes en la plataforma, por lo que el asesor cumple con la normatividad al emplear el aula virtual institucional. Solamente uno de primer semestre, el 5.9%, señala que sus realimentaciones son enviadas por correo electrónico y otro del mismo grado indica que no ha recibido

observaciones ni calificaciones de sus actividades, lo que demuestra que también se usan herramientas externas a la plataforma educativa.

Una de las actividades que contiene la plataforma educativa es el foro de discusión, que consiste en “un centro de discusión acerca de un tema en particular, que concentra opiniones de muchas personas de distintos lugares, en forma asincrónica” (Ornelas, 2007, p. 2) donde la realimentación sucede entre pares y el asesor acompaña, por lo que se preguntó, *¿Tus asesores participan en los foros brindando realimentación a lo emitido?*, obteniendo los resultados:

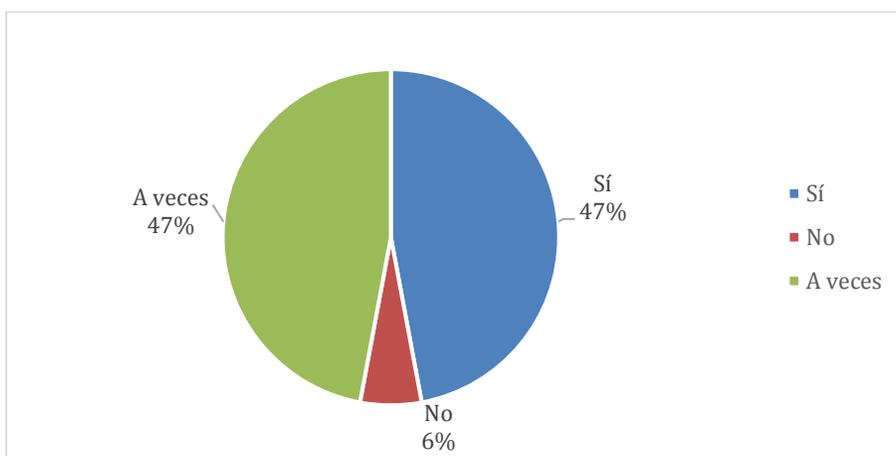


Figura 13. Realimentación a foros de discusión. Elaboración propia.

El 47% señala que sí interviene su asesor en los foros de discusión y una misma cantidad indica que a veces, solamente un estudiante de primer semestre señala lo contrario. La participación del asesor en los foros favorece el diálogo entre los participantes y los motiva a establecer una dinámica social, además que atiende dudas o problemáticas que surjan y previene o soluciona conflictos, por lo que se desempeña como un mediador didáctico que no sucede con otras herramientas y actividades de la plataforma.

La última pregunta de esta dimensión es *¿En las realimentaciones de tus asesores demuestra efectivamente el dominio de la materia que imparten?*, obteniendo los siguientes resultados.

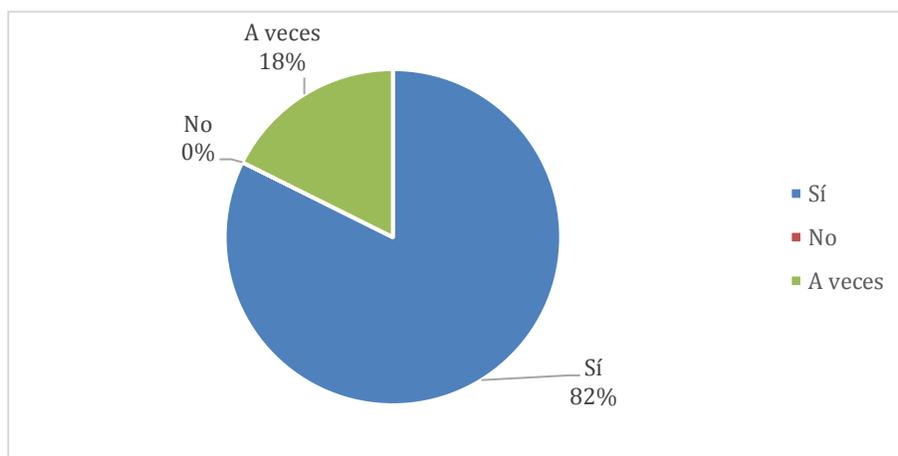


Figura 14. Dominio de la asignatura. Elaboración propia.

El 82% señala que su asesor demuestra efectivamente el dominio de la asignatura que imparte y el 17.6% indican que a veces lo perciben, lo que manifiesta la formación y la calidad de los asesores de la MADEMS Español a distancia con respecto al campo de conocimiento y a la correcta selección de los perfiles profesionales por la coordinación académica y del SUAyED.

II.3.1.5. Dimensión interpersonal.

Una de las grandes críticas y prejuicios que se atribuyen al modelo de educación a distancia, principalmente virtual, es la supuesta falta de interacción y convivencia humana entre los integrantes del proceso educativo, el asesor y los estudiantes, debido a la distancia física y a la diferencia de tiempo en la comunicación que sucede generalmente de manera escrita y, en ocasiones, en formato imagen, audio, video y multimedia.

El primer contacto de un estudiante en un programa educativo a distancia se establece con su asesor, debido al encuadre y el envío de mensajes relacionados con las actividades y la solución de dudas, aunque se puede favorecer una relación también con sus compañeros mediante un diálogo cercano, humano y fraterno que puede distanciarse de los contenidos y funciones académicas hacia una relación más interpersonal.

En la primera pregunta de esta dimensión, el 100% de los encuestados señalaron que sus asesores se han dirigido con respeto al comunicarse con ellos, recalcando el lenguaje formal que emplean mediante las netiquetas que son “normas de cortesía en línea” (Fernández, Yáñez y Muñoz, 2015, p.60), al ser precisos, cordiales, profesionales y al saludar y despedirse en cada una de las conversaciones.

La comunicación en la educación a distancia puede generar confusiones e interpretaciones erróneas, por lo que recuperar la percepción de los estudiantes sobre el respeto de sus asesores permite reconocer el ambiente escolar y humano que contribuye al logro de los aprendizajes y objetivos esperados. En ocasiones suceden situaciones como el aislamiento, la soledad y confrontaciones entre ellos,

A fin de disminuir estos sentimientos negativos, el docente-tutor deberá desplegar al máximo su empatía a fin de comprender –y de ser posible, también anticipar– las situaciones críticas de los alumnos para lograr reducir las consecuencias negativas que sobre el proceso de educación a distancia pudieran conllevar. (Marisa, 2007, p.5)

En el instrumento de obtención de la información se preguntó *¿Tus asesores son empáticos con tu desempeño escolar?* El 88.2% indica que sí son empáticos debido a que les envían mensajes y comentarios para mejorar, comprenden sus dificultades con los contenidos académicos, en el uso de la plataforma y son conscientes de las diversas actividades que realizan en lo personal, laboral y escolar. Solamente el 11.8%, encuestados de tercer

semestre, indican que sus asesores no son empáticos, ya que consideran que “la teoría y la práctica a veces no concuerdan” y que “El medio de comunicación no permite un acercamiento personal, es impersonal”.

“La empatía desde el punto de vista psicológico, es ponerse en el lugar del otro para poder comprenderlo” (Rosado, 2016, p. 207), lo que provoca una relación interpersonal más cercana reconociendo en el otro características o sentimientos que uno mismo puede manifestar, generando así un trato cordial, respetuoso u tolerante. A la pregunta *¿Te has sentido identificado con alguno de tus asesores de las diferentes materias?*, el 70.5% contesta de manera afirmativa que sucedió por el nivel de confianza, respeto, amabilidad, comprensión y empatía que tienen, al compartir el mismo campo disciplinar de conocimiento y por su estilo, compromiso y esmero en la enseñanza.

Cinco encuestados, tres de primer semestre, uno de tercero y uno de cuarto, que corresponden al 29.5%, señalan que no se sienten identificados con sus asesores debido a que no existe una relación interpersonal más cercana, lo que no permite descubrir elementos que comparten con los demás y a que “parece en momentos que no existe una persona como guía, se percibe una máquina”.

Solo uno de los encuestados no se sentía identificado y tiene reprobadas dos asignaturas. En este sentido, Echeverry, J. y Jaramillo, M. (2017, p. 46), señala que

Los estudiantes sienten la necesidad de tener una conexión personal con su profesor para que se dé una relación de confianza y armonía. Esto implica que los profesores deben hacer un esfuerzo para ir más allá de ofrecer conocimiento a sus estudiantes y conectarse con ellos a un nivel personal.

Esta relación personal trasciende las funciones mecánicas de la educación a distancia donde una persona entrega las actividades y otra emite una calificación, donde se premia o castiga la “entreguiteria” y se olvida la dimensión humana, provocando bajo rendimiento académico o abandono escolar. Reconociendo la labor de motivación que extrínsecamente el asesor emprende para evitar estas situaciones, en el instrumento de obtención de la información se preguntó *¿Te has sentido motivado por alguno de tus asesores para continuar en la materia?* obteniendo los siguientes resultados:

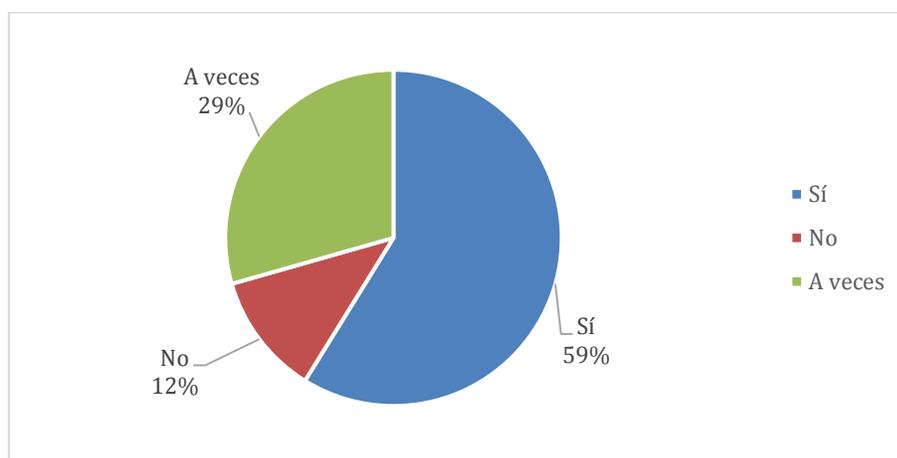


Figura 15. Motivación del asesor. Elaboración propia.

El 59% señala que sus profesores efectivamente los han motivado y el 29.4% indica que a veces sucede; solamente un 11.8%, que son las mismas que contestaron que sus docentes no empáticos, indica que no cumplen con esta característica. A partir de los resultados obtenidos se puede afirmar que los docentes de la MADEMS Español a distancia desarrollan una función motivadora que implica “acompañar y dinamizar la acción formativa, motivar para el trabajo efectivo y oportuno del estudiante; animar y estimular la participación; realizar la motivación al esfuerzo y logros e identificar dando atención de problemáticas surgidas en la interacción social” (Valentín, Torres y Salazar, 2015, p. 5)

La última pregunta que se realizó en esta dimensión fue *¿Tus asesores generan procesos de interacción académica entre compañeros?*, reconociendo que la relación interpersonal entre estudiantes es más complicada debido al diseño instruccional, por lo que el docente debe propiciar el intercambio de mensajes, ya sea como parte de las actividades o de la convivencia escolar. Los resultados obtenidos son:

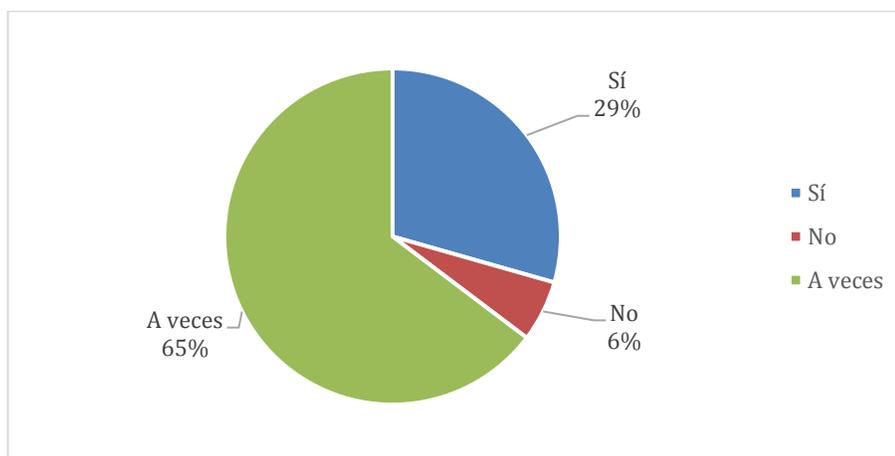


Figura 16. Interacción académica. Elaboración propia.

El 29% indica que se generan actividades entre compañeros, el 65% que a veces y solamente el 6% que no sucede, lo que demuestra que el trabajo en equipo no es empleado con frecuencia en las actividades del programa educativo, por lo que es importante impulsarlo para establecer una socialización académica e interpersonal ante los sentimientos de aislamiento o soledad que pueden surgir y motive la creación de una Comunidad Virtual de Aprendizaje (CVA) que

Son, en suma, grupos humanos, comunidades de personas que se basan en los intereses, afinidades y valores personales, que discuten, contrastan pareceres y puntos de vistas o intercambian información, a través de Internet, en forma relativamente continuada a lo largo del tiempo y atendiendo a unas determinadas reglas (García, 2003, p. 180)

Algunas instituciones para solucionar esta situación crean espacios llamados “cafeterías” en su plataforma virtual o en alguna red social, como en la Universidad Abierta y a Distancia (UNAdM) o el Sistema de Universidad Virtual (SUV) de la UdeG, donde docentes y estudiantes dialogan sobre diversos temas de la actualidad, comparten información de becas o vacantes laborales, intercambian experiencias académicas y son el medio para actividades de entretenimiento o apoyo académico.

II.3.1.6. Dimensión sobre la satisfacción

En la última dimensión del instrumento de obtención de la información aplicado se recuperó la satisfacción de cada uno de los encuestados de la MADEMS Español a distancia sobre sus asesores con respecto a los elementos comunicativos, didácticos, evaluativos e interpersonales. Se preguntó *Considerando que 5 es más alto y 1 más bajo ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienes de tus asesores?*, obteniendo los siguientes resultados:

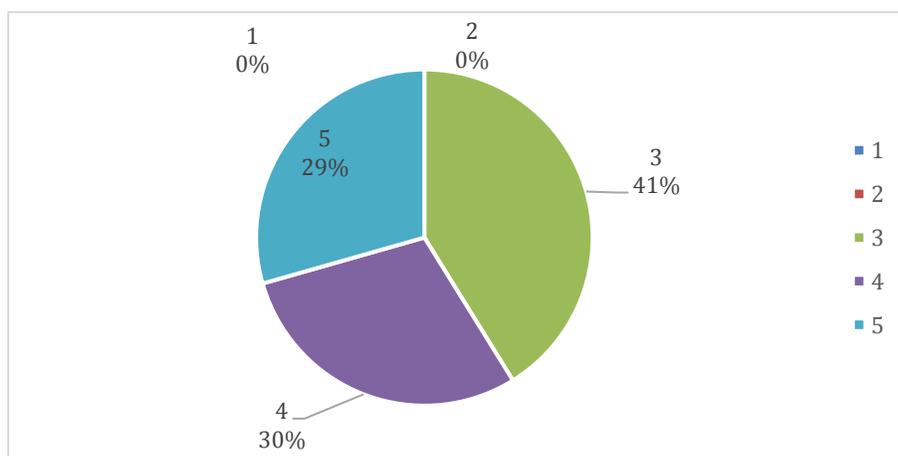


Figura 17. Satisfacción de los asesores. Elaboración propia.

El 29% señala que tienen una alta satisfacción de sus asesores, el 30% que el nivel elegido es el número 4 y, por último, el 41% seleccionaron el 3, lo que permite afirmar que la mayoría considera una satisfacción regular y buena sobre el desempeño de sus asesores. En la revisión con otros reactivos, todos los encuestados de tercero y cuarto semestre indican el nivel más alto mientras que los estudiantes de primero optaron por el más bajo.

Valenzuela (2010, p. 41) señala que en la satisfacción de los alumnos con los servicios de educación a distancia...

Un primer elemento es la evaluación que normalmente los alumnos hacen de sus profesores. Aunque el profesor es tan solo una parte del servicio ofrecido, normalmente éste es uno de los factores que más se toman en cuenta al evaluar la satisfacción de los alumnos.

El asesor como parte de sus funciones constantemente interactúa con el estudiante y es el responsable de su aprovechamiento escolar, por lo que recibe mayor atención en los procesos de evaluación y certificación de los programas educativos a distancia, mediante criterios institucionales que son valorados con alguna encuesta de satisfacción o de manera informal, entre los participantes, a partir de sus comentarios.

En el último reactivo del instrumento de obtención de la información, se solicitó a los encuestados que colocarían de manera opcional algún comentario u opinión extra sobre sus asesores, contestando solamente siete de los 17 que conforman la muestra. Las respuestas se pueden dividir en tres categorías:

1. **Felicitaciones al asesor.** Reconocen el trabajo y el esfuerzo, principalmente en la realimentación de las actividades.

2. **Situaciones para mejorar en el asesor.** Se solicita una comunicación constante para atender las dudas y generar el diálogo en los foros, además de emitir las calificaciones y realimentaciones a tiempo
3. **Situaciones del estudiante.** Reconocen la diferencia entre el sistema educativo presencial y a distancia, por lo que proponen seguir aprendiendo.

Una de las encuestadas de cuarto semestre, propone que se realice constantemente una evaluación sobre las asignaturas de la MADEMS Español a distancia, que permita mejorar la calidad al atender las necesidades de sus participantes y solucionar las problemáticas a nivel personal, académico e institucional.

II.3.2. Resultados y análisis de la entrevista

En este apartado se abordan únicamente los resultados de la aplicación de las entrevistas a los mismos estudiantes que contestaron el cuestionario, compartiendo datos similares a las dimensiones propuestas al instrumento anterior y nueva información que permita construir una mejor descripción de las situaciones y del contexto de la asesoría académica en la MADEMS Español a distancia. Los reactivos que sirven para sustentar este apartado se encuentran en el *Anexo E. Respuestas obtenidas de la entrevista*

La primera pregunta que se realizó es *¿Qué es un asesor a distancia?*, con la intención de identificar la concepción de cada estudiante sobre la persona que los acompaña en su proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que incidirá en su desempeño en el programa académico y en la satisfacción de las funciones, características y la calidad de su desempeño.

En las respuestas obtenidas no se emite una respuesta clara, se enfocan en una característica y dos funciones. De las 17 entrevistas, 16 personas consideran que la actividad más importante es el acompañamiento, apoyo y/o guía que se ofrece a los estudiantes para resolver las dudas académicas y las tecnológicas. Una de las frases que lo demuestra es:

“Un profesor que brinda acompañamiento para ayudar a resolver dudas de la materia que se cursa por medios digitales”

Seudónimo 1972

En ningún momento indican que el asesor es el responsable de transmitir la información, por lo que asumen la construcción de sus aprendizajes con las actividades, recursos y funcionalidades de la plataforma educativa o que encuentran en otros medios físicos y digitales, provocando, conscientemente o no, un aprendizaje autónomo “que permite a los alumnos cierto grado de autodeterminación en lo que tiene que ver con la elección de contenidos, lugar y ritmo de sus aprendizaje (que es lo que suele denominarse “open learning”, es decir, aprendizaje abierto)”(Montero y D’haese, 1995, p. 37).

La otra función señalada consiste en la realimentación y evaluación de las evidencias de aprendizaje y los desempeños de los estudiantes, emitiendo sugerencias para mejorar sus conocimientos, procedimientos o valores y su calificación obtenida, siendo mencionada por tres de los 17 encuestados. La única característica que indican se relaciona con su experticia en los contenidos teóricos y metodológicos del campo disciplinar del programa académico, que en este caso es la Educación y la Lengua Española.

En la segunda pregunta *¿Qué elementos consideras que debe poseer un tutor en la MADEMS Español para apoyar efectivamente el aprendizaje?* algunas respuestas

concordaron con los resultados del cuestionario, otras son contrastantes y existieron nuevas categorías que no se tenían consideradas anteriormente. Se agruparon de la siguiente manera:

- **Comunicación.** Solo cinco de los 17 entrevistados, indican que el asesor debe poseer una capacidad de diálogo constante, usando un lenguaje claro y sencillo y no solo limitarse al envío de mensajes unidireccionales.
- **Manejo de TIC.** El uso funcional de diversas TIC y las propuestas de inclusión en el programa educativo, son características que señalan cuatro estudiantes.
- **Experto de la asignatura.** El dominio de los contenidos académicos y de las asignaturas, consideran tres personas.
- **Experiencia docente.** El programa educativo se enfoca a la enseñanza del Español en NMS, por lo que tres estudiantes indican que la experiencia de sus asesores como profesores en este nivel ayuda al acompañamiento, las realimentaciones y la evaluación que emiten.
- **Evaluación.** Solo tres estudiantes señalan que su asesor debe tener capacidades de realimentación constante y emitir a tiempo una evaluación de calidad.
- **Acompañamiento.** La guía en las dudas y dificultades es uno de los elementos que tres estudiantes indican que debe realizar constantemente el asesor.
- **Valores.** Esta categoría fue señalada por 12 de los 17 estudiantes, comentando que el asesor debe ser tolerante, paciente, empático, abierto, sensible, propositivo, responsable, organizado, constante y con interés en el otro, situación que representa la relación interpersonal en el programa académico.

Pocos estudiantes señalaron en las entrevistas el acompañamiento, la evaluación y la comunicación, que tuvieron mayor presencia en el cuestionario, centrándose en otras

categorías como la experiencia docente de NMS y la práctica de valores. Con respecto al manejo de las TIC, plantean su inclusión para facilitar las actividades que realizan y la construcción de sus conocimientos, lo que demuestra la necesidad de usar otras herramientas de la Web que complementen a la plataforma educativa.

Se realizó la pregunta *¿Cuál ha sido tu experiencia personal con los asesores de la MADEMS Español?* Los 17 entrevistados indican que es buena o excelente, lo que respalda los resultados obtenidos en el cuestionario, solamente dos complementan su participación comentando que es complicado asumir una sola posición debido a que existen diferentes conductas en los asesores.

En este mismo sentido, se realizó la pregunta *Si pudieras definir a los asesores de la MADEMS Español con una palabra, ¿cuál sería y por qué?* Todos los estudiantes comentaron palabras positivas como “excelentes, buenos, responsables y comprometidos en el acompañamiento”, además de “expertos, inteligentes e interesantes” debido al dominio que tienen de la asignatura y del campo de conocimiento. Solamente tres personas contestaron que no podían definirlos o catalogarlos en una sola palabra debido a que son variadas las experiencias que han tenido durante su trayecto educativo de posgrado.

Después de reconocer la percepción, sus experiencias y el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre sus asesores, se realizó la pregunta *¿Qué aspectos propondrías para mejorar la asesoría a distancia en la MADEMS Español?*, con la finalidad de identificar las situaciones que consideran ser atendidas. Las respuestas fueron establecidas en las siguientes categorías de análisis:

- **Comunicación.** Los 5 estudiantes que indican en la pregunta dos de la entrevista que los asesores deben favorecer el diálogo continuo, son los que vuelven a poner énfasis en esta situación. Proponen el uso de herramientas sincrónicas como el chat, videoconferencias o llamadas telefónicas.
- **Evaluación.** Solo una estudiante enfatizó en mejorar los procesos de realimentación y calificación del trabajo en equipo, considerando el desempeño y compromiso de cada participante.
- **Organización escolar.** Favorecer un calendario escolar y la impartición de una asignatura por mes, comentan tres estudiantes que permitiría mejorar la dedicación de los asesores y estudiantes.
- **Plataforma educativa.** Dos estudiantes señalan que se necesita proporcionar mayores recursos didácticos en diversos formatos y adecuar los existentes hacia el aprendizaje del Español debido a que muchos están enfocados a otras asignaturas de otros programas de la MADEMS.
- **Relación interpersonal.** Favorecer una relación humana entre los participantes con la posibilidad de plantear cualquier tipo de duda o inquietud sobre la signatura, plataforma o su desempeño escolar, proponen dos estudiantes. Un entrevistado señala “Que interactuemos mucho más como grupo y se establezcan diálogos o discusiones en videollamada. Que seamos una comunidad humana, humanizando a los demás, y no una computadora más en la red” (Seudónimo Lorenzo).

- **Acompañamiento tutorial.** Solo un estudiante enfatiza que se necesita brindar apoyo en cuestiones psicopedagógicas relacionadas con sus estilos de aprendizaje que implementan en la Maestría.

La información obtenida en las entrevistas ayudó a recuperar situaciones que inciden en la tutoría virtual y que depende de la gestión educativa como los calendarios escolares, la organización escolar de las asignaturas, el diseño instruccional de las actividades, recursos y contenidos didácticos, el proceso de selección de los asesores y los valores que se practican en el acompañamiento educativo, lo que permitirá realizar una mejor contextualización de la asesoría a distancia de la MADEMS Español a distancia y proponer acciones de mejora.

II.4. Situaciones detectadas

La matriz FODA, o conocida como SWOT en inglés” es el instrumento que permitirá interrelacionar la información obtenida en el cuestionario, la entrevista y las fuentes documentales para describir la situación de la asesoría académica en la MADEMS Español a distancia. “Consiste una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa” (Sarli, González y Ayres, 2015, p.2)

Los factores que la integran dependen del lugar de origen; se considera interno al que ocurre dentro del sistema, por lo que se tiene autoridad para intervenir, a diferencia de lo externo que ocurre afuera donde no se puede controlar, ni incidir. En el primero se presentan las fortalezas que mantienen al sistema y las debilidades que lo afectan y en el otro las oportunidades que lo benefician y las amenazas que son un riesgo del ambiente.

Se emplea principalmente en la planeación estratégica, aunque también puede ser considerada como un instrumento de investigación en la obtención y el análisis de la información recuperada por otras técnicas o instrumentos, ya que “emplea los principales puntos del estudio del contexto e identifica aquellos que ofrecen oportunidades y los que representan amenazas u obstáculos para su funcionamiento” (López y Cano, 2013, p.90).

Esta herramienta, en el presente diagnóstico, permite identificar los factores internos y externos de la asesoría académica y su relación con el desempeño escolar. A partir de la información obtenida se presenta la siguiente matriz FODA de la asesoría de la MADEMS Español a distancia:

Tabla 5. FODA del diagnóstico

Fortalezas	Debilidades
1. Por la edad de los estudiantes tienen un buen manejo de diversas herramientas tecnológicas.	1. Los asesores emplean el correo electrónico para atender dudas, lo que no permite evidenciar su desempeño en la plataforma educativa.
2. El porcentaje de estudiantes en situación de reprobación es bajo, demostrando buen desempeño.	2. No se emplean herramientas de comunicación sincrónicas, lo que provoca un sentimiento de aislamiento o soledad en los estudiantes.
3. El asesor emplea la plataforma educativa para emitir la realimentación y evaluación, evidenciando el desempeño del estudiante.	3. Los asesores no proponen materiales extras a los que se incluyen en la plataforma educativa.
4. Los asesores contestan las dudas que tienen los estudiantes, por lo regular en menos de 24 horas.	4. Los asesores no envían regularmente mensajes relacionados con las actividades, centrándose más a la resolución de dudas.
5. Los estudiantes consideran que tienen una comunicación de calidad con sus asesores por el tiempo de respuesta.	5. Los asesores únicamente se limitan al contenido de la plataforma, por lo que no

6. Los asesores realizan un encuadre al inicio del curso, lo que ayuda que el estudiante conozca todas las características de la asignatura.	brindan estrategias de aprendizaje complementarias.
7. Los asesores demuestran un manejo efectivo de los recursos y funcionalidades de la plataforma educativa, por lo que no tiene dificultades al comunicarse o evaluar.	6. Los asesores pueden tardar desde 24 horas hasta semanas en la realimentación o evaluación, provocando que el estudiante no pueda atender las observaciones.
8. Los estudiantes consideran que la realimentación del asesor les ayuda a detectar sus áreas de oportunidad de sus entregas.	7. Depende del asesor aceptar nuevamente las entregas, por lo que no se atienden las realimentaciones emitidas.
9. Las realimentaciones del asesor se centran en aspectos teóricos-metodológicos, lo que ayuda a formar expertos disciplinares.	8. Las herramientas de evaluación son asincrónicas, por lo que los estudiantes pueden tener dudas en su realimentación.
10. Los asesores consideran que los asesores son expertos en la asignatura, por lo que son excelentes sus realimentaciones y evaluaciones.	9. Debido a que los asesores se centran en la evaluación de aspectos teóricos-metodológicos, omiten aspectos procedimentales y actitudinales.
11. Los asesores se dirigen con respeto y son empáticos, lo que provoca un ambiente propicio para el aprendizaje.	10. Los asesores no realizan actividades colaborativas, debido a la estructura de la asignatura y por no modificar la asignatura.
12. Los estudiantes se sienten identificados con sus asesores, debido al esfuerzo y conocimiento que demuestran.	11. La satisfacción de los estudiantes a sus asesores es regular debido a las situaciones de realimentación y evaluación.
	12. Los asesores tienen poca experiencia docente en el NMS, por lo que sus realimentaciones no están en correlación al contexto de sus estudiantes.

Oportunidades

Amenazas

1. El proceso de selección de asesores del programa permite que tengan amplia experiencia docente a nivel posgrado y sean expertos en su campo de estudio.	1. Los estudiantes desempeñan diferentes actividades laborales y personales que les provoca tener poco tiempo para el programa académico.
--	---

-
2. El reconocimiento social de excelencia que tienen los programas académicos de la UNAM favorece el desempeño y la identidad de los estudiantes.
 3. El programa a distancia permite a los asesores y estudiantes realizar sus actividades académicas desde su hogar, oficina o escuela.
 4. La diversidad de herramientas en la web como chat, redes sociales, mensajería instantánea y videoconferencias permiten una comunicación sincrónica.
 5. El apoyo de un área especializada en educación a distancia dentro de la Facultad, facilita la atención a problemas de la plataforma.
 6. Las habilidades en el dominio de la tecnología de asesores y estudiantes suceden por el uso social o de entretenimiento de las TIC.
 7. Existen grupos con pocos estudiantes que permiten una mayor dedicación de los asesores.
 8. La didáctica del campo de conocimiento facilita los procesos de enseñanza y aprendizaje en la modalidad a distancia.
 2. Debido a que el programa no cuenta con becas, los estudiantes no pueden dedicarse exclusivamente a sus estudios de posgrado.
 3. Pocas habilidades del uso didáctico de las TIC debido a su uso de comunicación social o entretenimiento.
 4. El calendario escolar de posgrado concuerda con su labor de docente, por lo que al final del semestre tienen mayor exigencia como estudiantes y docentes.
 5. El diseño instruccional de la asignatura no permite a los asesores generar cambios en contenido y actividades.
 6. La estructura burocrática de la UNAM implica un proceso largo y laborioso para cambios en el programa de estudio o la plataforma.
 7. Prejuicios al modelo de educación a distancia al considerarlo una alternativa al sistema presencial, por lo que los asesores destinan menos tiempo.
 8. El proceso de renovación y capacitación depende de las decisiones del docente y no de una estructura institucionalizada.
 9. Constantes cambios en la plataforma y TIC debido a su actualización, lo que implica capacitación constante.

Nota. Elaboración propia.

La matriz FODA contiene las descripciones y descubrimientos que surgieron del análisis objetivo de las respuestas emitidas por los estudiantes en el cuestionario y la entrevista,

permitiendo afirmar que los procedimientos, conocimientos y valores de los asesores de la MADEMS Español tiene un importante impacto en el desempeño de sus estudiantes, por lo que suceden los siguientes aspectos:

- Los asesores necesitan desarrollar estrategias de retroalimentación y evaluación en menor tiempo y manteniendo su calidad.
- Proponer diversos recursos y materiales didácticos, respetando los derechos de autor, para apoyar al aprendizaje de los estudiantes.
- El uso de herramientas de comunicación unidireccional que no permiten una mejor relación interpersonal entre sus participantes.
- Una realimentación y evaluación centrada en aspectos teóricos-metodológicos que evitan considerar otros elementos para convertirla en holística e integral.
- Estrategias didácticas del asesor apegadas al diseño instruccional de la plataforma educativa, que no atiende las necesidades o problemáticas de los estudiantes.
- Favorecer la motivación intrínseca del estudiante para comprometerse con el programa académico.
- Impulsar su actualización contante en el uso de estrategias pedagógicas y el manejo de las herramientas tecnológicas de la plataforma.

Con los resultados obtenido se fundamenta el proyecto de intervención que se presentará en los siguientes apartados para mejorar la asesoría académica en la MADEMS Español a distancia y por consiguiente el desempeño escolar de sus estudiantes.

III. La asesoría académica en la educación a distancia

III.1 La educación a distancia

Los sistemas escolares tienen un lugar importante en los Estados-Nación debido a la formación de sus habitantes en conocimientos y competencias para atender sus necesidades y sus funciones personales, laborales y sociales, además por ser considerados como la solución a los problemas que actualmente aquejan a la humanidad y que no permiten tener una mejor calidad de vida como son la desigualdad social, marginación, corrupción, violencia, analfabetismo, pobreza, enfermedades, discriminación, entre otros.

Para las instituciones gubernamentales, económicas y sociales son la principal fuente de capital humano calificado que realiza determinadas actividades productivas especializadas para sobrevivir a la competencia voraz que sucede a nivel internacional donde la creatividad, la solución de problemas, la innovación, el trabajo en equipo y el dominio de la tecnología son las nuevas competencias del siglo XXI que cualquier persona debe poseer.

La educación a distancia en este contexto, se presenta como un modelo formal que “contribuye la capacidad de derribar barreras que han restringido a las personas de una educación equitativa en el pasado” (Oswal & Meloncon, 2014, p. 276), principalmente en el NMS, Superior, Posgrado y educación continua ofreciendo un aprendizaje flexible, acorde a los tiempos y necesidades de los estudiantes y que tiene la ventaja de “absorber parte de los contingentes humanos que no han tenido acceso a la educación tradicional y permitirá que estas se consoliden en cuanto a investigación, posgrado, selección y perfeccionamiento del profesorado, asesoría a problemas nacionales, etc.”. (Barrantes, 1992, p. 29)

Actualmente en los espacios escolares existe una lucha en demostrar que la educación a distancia es válida como la presencial que a lo largo de la historia humana se implementó como la única en los procesos de enseñanza, aprendizaje y gestión educativa. Esta modalidad emplea los mismos conocimientos, procedimientos y valores, aunque por las limitantes tecnológicas y el presupuesto asignado existe actualmente una fuerte tendencia de programas teóricos en el campo de las ciencias sociales, humanas, económicas, administrativas y las artes. La educación a distancia es definida por García, L. (1999, p.20) como un

...sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional, que sustituye la interacción personal en el aula del profesor y alumno como medio preferente de enseñanza por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y de apoyo de una organización tutorial, que propician el aprendizaje autónomo de los estudiantes”

Hace más de dos siglos comenzó con el envío de cartas escritas por correspondencia, transitando por la impresión de materiales desde la invención de la imprenta, hasta la mitad del siglo XX donde emplea la televisión, radio, teléfono, revistas, correo electrónico, CD, entre otros. A partir de la invención del Internet en la década de los 1990's, se presentan espacios web dedicados a la formación escolar con las herramientas y funcionalidades para favorecer los procesos didácticos mediante un dispositivo de cómputo o móvil.

Plataforma educativa, aula virtual, Entorno Virtuales de Aprendizaje (EVA), e-aula, e-campus, campus online, sala digital, Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje (EVE), entre otras, son las denominaciones que los expertos educativos, sin un consenso, le llaman al espacio digital donde se construyen y certifican los conocimientos. Existen dos tipos de Sistemas de Gestión de Contenido en la web que son:

“las CMS (Content Management System) que son una aplicación más pasiva, es mayormente utilizada para ver documentos. Por otro lado, LMS (Learning Management System) es una aplicación en la cual los estudiantes son motivados a interactuar con el sistema.” (Quizworks B.V., 2020, párr.7)

Los programas educativos virtuales a distancia reconfiguran las funciones de los sujetos que intervienen en el proceso educativo debido a la separación de tiempo y lugar provocado por el uso de dispositivos tecnológicos, donde la comunicación sucede simulada con recursos didácticos y real con el envío de mensajes, sincrónicos o asincrónicos, de forma escrita, iconográfica, en audio o voz. Esto provoca la autonomía del estudiante mediante contenidos estandarizados y actividades predefinidas, donde el docente brinda un acompañamiento pedagógico mediante la realimentación, evaluación y atención de dudas y la institución certifica los conocimientos con base en la política educativa del país.

En la actualidad existe una gran oferta educativa a distancia principalmente de Universidades con grados académicos y de Cursos Masivos Abiertos y a Distancia, conocidos como MOOC por sus siglas en inglés, y de instituciones privadas o gubernamentales mediante cursos de capacitación debido a la gran cantidad de personas que pueden acceder a diferencia de la educación presencial, además de ser consideradas como propuestas educativas de vanguardia e innovadoras.

III.2. Aproximación al concepto de asesor a distancia.

A pesar que los modelos educativos activos actuales como el Constructivismo o las Competencias coloquen al estudiante como el responsable de sus conocimientos y al docente como guía o mediador, no sería posible una educación de calidad sin el compromiso y la responsabilidad de este último, por lo que en la educación a distancia se necesita de un

experto que desempeñe acorde a las características de la modalidad evitando trasladar los roles, contenidos, estrategias de aprendizaje, formas de evaluación y procesos de comunicación de un entorno presencial a uno virtual.

Al igual que en la educación presencial, no existe un consenso académico y en las instituciones escolares para nombrar a la persona que desarrolla el proceso de acompañamiento pedagógico, por lo que se le atribuyen los siguientes nombres:

Tabla 6. Conceptos del acompañante pedagógico

Nombre	Definición
Asesor	Es un especialista en contenidos y /o en docencia a distancia para orientar o guiar, animar, motivar, facilitar el aprendizaje y dinamizar el grupo según la planeación respectiva; aclara y resuelve las dudas y problemas de todo tipo (académico, pedagógico, organizativo, técnico, social y administrativo) que puedan surgir al estudiante. Realizan el seguimiento académico, evalúan, elaboran y envían el feedback al estudiante, además de investigar sobre su propia práctica educativa para innovar. (Hernández, M. y Legorreta, B., 2014, p.5)
Docente	Es un especialista en la materia de estudio. Sus funciones principales serán las de guiar, estimular y colaborarle al estudiante en su proceso de aprendizaje, además de evaluar sus resultados obtenidos, con relación a una materia concreta o conocimiento específico. (Velázquez, O., 2019, párr.8)
Facilitador	Es un profesional que domina y estructura los saberes para facilitar las experiencias de aprendizaje significativo, autónomo y colaborativo; además, utilizan y propician el uso de las Tecnologías de la Información en los estudiantes para obtener, procesar e interpretar información, así como para expresar sus ideas. (Prepa en Línea, 2019, párr. 2)
Tutor	Profesor orientador del alumno que da respuesta por correo a las dudas presentadas por éste, devuelve los trabajos corregidos, anima al estudiante para que no abandone los estudios e incluso mantiene contactos presenciales con él. (García, L.1999, p.11)
Profesor	Es la persona que desempeña los tres ámbitos de intermediación: el ámbito personal, el ámbito académico y el ámbito administrativo. A cada uno de estos tres ámbitos corresponden respectivamente las funciones orientadoras, las funciones didácticas y las funciones de enlace. (ITE, 2011, párr.25)

Nota. los conceptos fueron recuperados de fuentes de consultas en educación a distancia

En los conceptos anteriores existen similitudes con respecto a las funciones que desarrolla el responsable de la enseñanza, aunque por las diferencias y la falta de acuerdos, provoca dificultades al nombrar y definir de manera única esta figura de la educación a distancia. En la modalidad virtual, algunos han optado por antecederle con la letra “e” o precederle con las palabras a *distancia*, *online*, *en línea* o *virtual*, por ejemplo: e-profesor, e-asesor, docente online, tutor virtual, facilitador en línea, etc.

Revisando los modelos educativos a distancia y/o virtual de la Universidad Nacional Autónoma de México (SUAYED, 2014), Universidad de Guadalajara (Moreno y Pérez, 2014), Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH, 2015), Instituto Politécnico Nacional (IPN, 2015), Universidad Nacional Abierta y a Distancia de México (UNAdM, 2019) y Universidad Virtual del Estado de Michoacán (UNIVIM, 2019) se detecta que no existe una uniformidad, que los conceptos son usados como sinónimos y en algunas instituciones no existen diferencia de nombre entre sus modalidades educativas.

Por esta situación, es complicado definir concretamente al acompañante didáctico-académico del estudiante en la educación a distancia, principalmente virtual, por lo que pueden existir diferencias en sus características, roles, tareas y responsabilidades conforme al planteamiento teórico o las funciones que le asigne la institución a la que pertenece.

En algunas instituciones educativas existe una diferencia entre la persona responsable de los procesos de enseñanza y la resolución de dudas conforme a los contenidos y actividades de la plataforma y otro que se encarga de brindar atención y apoyo al estudiante en sus dificultades psicopedagógicas, personales y escolares, denominado como tutor, aunque a veces esta misma palabra es usada como sinónimo de asesor, docente o profesor.

III.3. Funciones del asesor a distancia

A partir del presente capítulo se empleará el concepto de asesor a distancia para nombrar a quien realiza el acompañamiento pedagógico a distancia, ya que la palabra asesorar conforme a la Real Académica Española (2019) consiste en “dar consejo o dictamen”, lo que concuerda con las características que plantea García, L (2001) sobre la modalidad educativa como la separación profesor/alumno en el espacio y el tiempo, el estudio independiente del alumno, la comunicación mediada de doble vía, el uso de diferentes recursos, la evaluación y seguimiento del aprendizaje y el soporte de una organización/institución que planifica, diseña y produce los materiales y estrategias.

El asesor a distancia a pesar de que cumple con actividades similares de la modalidad presencial como la realimentación, evaluación y seguimiento didáctico, debe tener un perfil y habilidades propias para generar el aprendizaje mediante una TIC o ambiente virtual, reconociendo las situaciones y complicaciones que puede experimentar el estudiante. Eusesse, O. y Piña, B (2004) señalan que un asesor a distancia es:

El profesional académico que se apoya didácticamente y pedagógicamente, en aspectos teóricos-metodológicos, para establecer la comunicación y la promoción del aprendizaje significativo, a partir de las características y necesidades de los alumnos y la institución, para fomentar el aprendizaje independiente, la construcción de conocimiento en forma crítica y reflexiva (p.7)

La educación a distancia no solo se limita a su opción online, sucede con una variedad de medios de comunicación, por lo que el concepto anterior muestra la función didáctica independientemente de la herramienta o del instrumento empleado. En la educación presencial el docente planea e instrumenta el contenido, actividades y evaluación, siendo el

principal responsable de ofrecer la información, a diferencia de la modalidad a distancia donde acompaña el autoestudio de contenidos y procesos estandarizados.

Los estudiantes tienen acceso desde la educación básica a sistemas educativos presenciales y optan en el NMS o Superior por programas a distancia sin contar con las competencias o experiencias, enfrentándose a diferentes realidades, exigencias, retos y problemas en su tránsito escolar y, por consiguiente, a un bajo rendimiento académico, abandono de sus estudios y/o crear prejuicios, por lo que el asesor a distancia debe motivar y facilitar este proceso de adaptación y transición.

Por esta situación, el asesor debe conocer las aproximaciones académicas y pedagógicas de la modalidad educativa, ser un experto en sus funciones didácticas de acompañamiento escolar y contar con experiencias personales como alumno de alguna acción a distancia, lo que le permitirá vivenciar sus bondades y desventajas para recomendar las estrategias que atiendan efectivamente las frecuentes complicaciones que se presentan.

Marisa, C. (2008, p.4) señala que una forma efectiva de definir los atributos y competencias ideales del asesor [tutor] en la educación a distancia, puede surgir de las características formativas del adulto, las cuales son:

- **Dimensión didáctica.** El asesor debe ser capaz de seleccionar los recursos didácticos, las estrategias de aprendizajes y la forma de evaluación que permita la construcción de habilidades autónomas en el participante acorde a sus motivaciones, experiencias, estructuras cognitivas previas, necesidades o creencias.

- **Dimensión técnica.** Debe conocer la estructura del curso y tener dominio de sus herramientas en la plataforma, además debe anticiparse ante cualquier duda o dificultad, considerando las competencias de sus estudiantes.
- **Dimensión psicoafectiva.** El participante al encontrarse en una realidad educativa que desconoce puede sentir inseguridad, miedo al cambio e inferioridad que provoca ansiedad, baja autoestima y desmotivación, por lo que el asesor debe comunicarse constantemente para atender estas situaciones en el plano humano e interpersonal.

El asesor también debe ser un experto en los conocimientos del campo disciplinario de la acción de formación para realimentar y evaluar cada uno de los productos y desempeños generados por el estudiante, siendo en muchas ocasiones elegido por su nivel académico o destacados méritos, por lo que debe complementar su perfil profesional con grados académicos o cursos del área de la Educación o de la Pedagogía relacionada a los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia.

El asesor debe “lograr confianza en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología” (Marisa, 2008, p. 3), ya que, aunque el estudiante tenga experiencia, se debe explicitar en el encuadre la forma de trabajo, la navegación de la plataforma, acceso a contenidos, estrategias de comunicación, las políticas de entrega de actividades y el proceso de evaluación. Es indispensable, que previamente al inicio de la acción de formación, el asesor participe como estudiante o revise el aula a profundidad para establecer su planeación y se anticipe a los problemas técnicos o dudas académicas.

Aunque los contenidos y actividades sean estandarizadas, el asesor debe proponer contenidos o materiales de apoyo, los cuales puede construir o recuperar de la web respetando los derechos de autor, por lo que debe dominar herramientas digitales como navegadores

web, procesadores de texto, programas de edición de imagen, video o audio, software de autoría y tener habilidades en la búsqueda de información para ofrecer diversas alternativas.

También debe conocer las herramientas digitales de la plataforma educativa como son tareas, entregables, libros y algunas como foros, chat, mensajero y conferencias debido a que son el “medio informático esencial para llevar a cabo procesos de comunicación y, en segundo lugar, porque los mensajes se comienzan a estructurar de manera menos lineal dependiendo de la navegación hipertextual” (Hernández y Legorreta, 2013, p. 27).

Aunque los AVA permiten el uso de mensajes escritos y revisión de documentos, también existen otras herramientas en la Web que ayudan a establecer una mayor comunicación, por lo que el asesor debe conocer aquellas que sean intuitivas y de fácil acceso como son el correo electrónico, videoconferencias, chat, redes sociales, entre otros. No podemos olvidar que la interacción sucede entre sujetos, siendo importante establecer canales de diálogo y vínculos de trabajo y motivación que permiten que el estudiante se sienta integrado, por lo que el asesor debe incentivar este dialogo con frases, imágenes o videos.

En la evaluación debe ser objetivo e imparcial apegado a los criterios definidos en los instrumentos de valoración como listas de cotejo, rúbricas, escalas estimativas o exámenes estandarizados para emitir una calificación numérica y su realimentación, individual o colectiva, que permita al estudiante identificar sus áreas de oportunidad en sus evidencias de aprendizaje o desempeños a fin de atender las adecuaciones pertinentes para consolidar su aprendizaje y, si es posible, mejorar su aprovechamiento escolar.

Conforme a los criterios de calidad y calidez del Tecnológico de Monterrey (2016, p. 12), entre las principales características que debe cumplir un asesor a distancia son:

- **Tener dominio académico.** Dominar los contenidos a impartir, conocer las actividades que conforman el curso y proponer experiencias apegadas a la realidad laboral y cotidiana enriquece el programa de estudio.
- **Capacidad de enseñanza y evaluación.** La educación a distancia tiene sus propias formas de enseñanza, evaluación y realimentación, por lo que el asesor debe dominarlas para generar un aprendizaje autónomo, colaborativo y autodirigido.
- **Comunicación constante.** El asesor debe fomentar el intercambio de mensajes académicos y motivacionales con los estudiantes siendo claro, cuidando su ortografía y aplicando las netiquetas.
- **Mediación.** El asesor se convierte en una guía apoyando en aquellos contenidos académicos donde exista mayor dificultad para entenderlos y dominarlos
- **Organización y administración en sus procesos.** La planeación y organización es importante, ya que registra las calificaciones y los avances de cada alumno.

Sin el asesor, el proceso educativo se encuentra al azar de las capacidades de estudio de cada persona y prácticas inadmisibles como la deshonestidad académica, suplantación de identidad, baja calidad de productos y desempeños, desvaloración del proceso, irresponsabilidad, cumplimientos sin calidad y memorización de contenidos que no permiten alcanzar los objetivos propuestos, un perfil de egreso deplorable y dificultades en su tránsito escolar, personal y laboral del estudiante, y

... si las actividades de asesoría virtual se realizan mecánicamente, sin espíritu de magisterio, se perderá la confianza en él y el alumno no se sentirá asistido en el estudio por lo que debe gustarle y amar su trabajo a distancia, y generar la capacidad de establecer una relación afectiva que es la característica principal de un buen tutor (Betancourt, 1993, p.70)

Es así como el tutor construye su identidad con las funciones que desempeña, por lo que no cualquiera puede asumir esta actividad sino cumple con la habilidad tecnológica, el dominio de los conocimientos disciplinarios, la aplicación de estrategias didácticas, capacidades de comunicación sincrónica y asincrónica, ser un motivador y tener experiencias como estudiante en la misma modalidad.

Dependiendo de la institución educativa, al asesor a distancia también se le asignan actividades de diseñador instruccional en la construcción, selección y publicación de los recursos didácticos y de las estrategias didácticas o puede ser también un responsable psicopedagógico que atiende las necesidades y dificultades académicas y personales del estudiante, por lo que es recomendable que cuente con estas funciones, aunque debe ser desempeñado por otras figuras y establecer grupos de trabajo multidisciplinario.

III.4. Estudios previos sobre la asesoría académica a distancia

En el artículo *El rol del profesor en la educación virtual* de Mercedes, C. (2015) se realiza un estudio exploratorio a 10 docentes con edades entre los 28 y 35 años donde se les solicitó mencionar las características de un docente en línea, obteniendo las siguientes:

Tabla 7. El asesor a distancia según Mercedes, C.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar y evaluar tareas. ● Resolver dudas.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ● Uso eficiente de las TIC y la Web 2.0. ● Comunicación efectiva. ● Investigación y búsqueda de información.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● En el área disciplinar de la asignatura. ● Pedagógicos y didácticos. ● Manejo de las TIC, Web 2.0 e Internet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones tutoriales para retención y aprobación.
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proactiva. • Conducirse con valores éticos y morales. • Apertura al aprendizaje y al cambio.
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos, habilidades y actitudes que faciliten el proceso de aprendizaje. • Contar y promover el pensamiento crítico, reflexivo, creativo.

Nota. Elaboración propia

En las conclusiones se plantea que el asesor en línea debe ser un experto en el uso de la Tecnología Educativa, materiales didácticos y recursos tecnológicos, un motivador con base en las teorías educativas, un experto en la materia a impartir, contar con formación pedagógica para favorecer el aprendizaje y entablar comunicación efectiva con los integrantes del ambiente virtual.

Olea, E. y Pérez, P. (2005) en su artículo *Relevancia del tutor en los programas a distancia*, para plantear un modelo tutorial de la Maestría en Administración y Desarrollo de la Educación (MADE) de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del IPN, realizaron una investigación descriptiva a docentes que acudieron al Encuentro Nacional de Tutores en la Universidad de Colima, provenientes de 64 instituciones de educación pública y privada de 28 estados de la República Mexicana.

Se obtuvieron 298 instrumentos con otros aplicados en la ESEO del IPN y la CUAED de la UNAM donde los participantes son docentes con aproximadamente 10 años de experiencia y por lo menos tres de tutores en la modalidad presencial y a distancia, quienes comentaron que las características de ser tutor online son:

Tabla 8. El asesor a distancia según Olea, E. y Pérez, P.

Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicar entre dos a cinco horas en la atención de sus tutorados. • De dos a cinco horas en la revisión de las tareas. • Una o dos horas en la revisión del correo electrónico. • Una a dos horas en la asesoría telefónica.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a sus estudiantes en el uso de métodos y técnicas de estudio. • Ayudar a la organización de tareas y trabajos. • Propiciar el diálogo en los foros académicos. • Formar equipos de trabajo. • Aclarar dudas a los estudiantes. • Actualizar los materiales de sus materias. • Participar en la evaluación.

Nota. Elaboración propia

En las conclusiones se señala que la mayoría de los tutores a pesar de estar contratados de “tiempo completo”, contar con estudios de posgrado y experiencia docente, brindan poco tiempo a las actividades, por lo que se debe favorecer un modelo tutorial que propicie la evaluación, las TIC y la atención de dudas sobre el materiales y contenidos.

La investigación *Análisis pedagógico de la docencia en educación a distancia* de Ruiz, M. (2016) pretende diferenciar las competencias de los docentes presenciales y a distancia enfocándose en las habilidades tecnológicas, de planeación, mediación educativa y administración del tiempo. El método cualitativo empleado fue la etnografía mediante la documentación de experiencias narradas por los docentes y la revisión de los AVA donde se realiza el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se tuvo una muestra de 10 participantes académicos, un coordinador y un docente por cada sistema educativo virtual de las instituciones UNAM, UPN, UV, UAM y el IPN, además de 45 estudiantes de las primeras tres señaladas. Entre los resultados que se obtuvieron con relación a la educación a distancia son:

- La posibilidad de diálogo se ve reducida en comparación con la presencial.
- Se destina más tiempo al acompañamiento y evaluación por el diseño instruccional.
- Se necesitan tener habilidades en administración del tiempo para desarrollar correctamente cada una de sus actividades académicas y personales.
- La comunicación depende de la herramienta y la habilidad de los participantes para poder expresar el mensaje y su intencionalidad.
- Las interacciones son personales entre el asesor y el estudiante o colectivas con sus compañeros si se emplean correctamente las herramientas de la plataforma.
- El asesor debe impulsar la innovación educativa, estrategias de mediación en AVA y la comunicación continua para favorecer la colaboración, autogestión y la autonomía intelectual entre sus estudiantes

En las conclusiones se indica que el asesor a distancia asume diversos roles debido a que las prácticas pedagógicas experimentan constantes cambios, por lo que se necesita una formación continua de acuerdo con las necesidades, experiencias personales, inquietudes, satisfacciones y funciones que desarrolla como acompañante pedagógico de los estudiantes.

Por último, en el artículo *Nuevo rol del profesor y del estudiante en la educación virtual*, Zambrano, Medina y Martín (2010) señalan que la educación virtual basada en la web 2.0 plantea una transformación en las funciones de los participantes debido a las nuevas formas de acceder a la información, metodologías, recursos, procesos comunicativos por las TIC y la capacidad de establecer espacios colaborativos.

La investigación descriptiva de tipo exploratorio relacional se realizó con 17 participantes de un curso de la Universidad Pontificia Javeriana y 23 de otro de la Fundación

Universitaria Panamericana mediante dos cuestionarios, uno con 26 ítems para docentes y otro de 33 para alumnos, proponiendo las siguientes características:

Tabla 9. Figuras de la educación a distancia según Zambrano, Medina y Martín.

Asesor	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del modelo educativo y pedagógico. • Habilidades técnicas en el manejo de herramientas de la Web 2.0. • Habilidad de comunicación en línea que sea constante, respetuosa, motivadora, clara y concisa. • Experiencia en el manejo pedagógico del contenido, los recursos y la metodología de la asignatura. • Identidad como asesor virtual que demuestre compromiso, dedicación, entusiasmo y aprendizaje continuo. • Diseñar estrategias de aprendizaje acorde a los estudiantes. • Ser crítico de su propia experiencia y ser innovador.
Estudiante	<ul style="list-style-type: none"> • Tener seguridad en sí mismo. • Conocimientos y experiencias del proceso de aprendizaje en línea. • Habilidades técnicas y educativas del uso de la tecnología. • Facilidad el diálogo, el respeto y su compromiso. • Experiencia que favorezca su autonomía en el aprendizaje. • Convicción e identidad como estudiante de la modalidad a distancia. • Ser disciplinado, responsable, cooperativo y participativo.

Nota. Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, el modelo de educación a distancia exige una ruptura paradigmática con respecto a los modelos tradicionales presenciales debido a sus propias características que plantea desafíos tecnológicos, administrativos y legales para la construcción y validación de conocimientos, la aplicación de elementos pedagógicos y curriculares conforme a los espacios cognitivos, afectivos y sociales tanto del docente como del estudiante.

IV. Propuestas de intervención (mejora)

IV.1. Objetivos de intervención

Objetivo general

Fortalecer la asesoría académica para mejorar el desempeño escolar y la satisfacción de los estudiantes de la MADEMS Español a distancia mediante la propuesta de un taller virtual, transferencia de buenas prácticas y el diseño de diagrama de procesos.

Objetivos específicos

- Diseñar un taller virtual para los participantes vivencien y analicen los procesos comunicativos, interpersonales, didácticos y de evaluación de la asesoría a distancia.
- Generar procesos de transferencia colectiva de buenas prácticas para gestionar las experiencias y conocimientos de los asesores mediante una Comunidad Virtual de Aprendizaje.
- Proponer diagramas de flujo para sistematizar los procesos de la asesoría a distancia del programa académico.

IV.2. Marco estratégico

En la siguiente tabla se proponen los indicadores y las metas conforme al objetivo general y particulares, permitiendo una prospectiva del proyecto de intervención en los procesos de planeación, organización y desarrollo.

Tabla 10. Marco estratégico del proyecto

Objetivo general	Objetivo particular	Indicadores	Meta
OG. Fortalecer la asesoría académica para mejorar el desempeño escolar y la satisfacción de los estudiantes de la MADEMS Español a distancia mediante la propuesta de un taller virtual, transferencia de buenas prácticas y el diseño de diagrama de procesos	Op1. Diseñar un taller virtual para los participantes vivencien y analicen los procesos comunicativos, interpersonales, didácticos y de evaluación de la asesoría a distancia.	I1. Tiempo en la construcción del taller.	M1. Máximo tres meses en su elaboración.
		I2. Número de recursos didácticos.	M2. Por lo menos un recurso por actividad.
		I3. Actividades totales del curso.	M3. Por lo menos tres por unidades.
		I4. Cantidad de participantes.	M4. El 90% de docentes del programa académico.
	O2. Generar procesos de transferencia colectiva de buenas prácticas para gestionar las experiencias y conocimientos de los asesores mediante una Comunidad Virtual de Aprendizaje	I6. Número de prácticas compartidas.	M6. El 90% de prácticas compartidas por los asesores.
		I7. Número de prácticas documentadas.	M7. El 50% de los asesores documentan sus prácticas.
		I8. Número de prácticas sistematizadas publicadas.	M8. Por lo menos el 90% de las prácticas documentadas se publican.
	O3. Proponer diagramas de flujo para sistematizar los procesos de la asesoría a distancia del programa académico	I9. Número de diagramas realizado.	M9. Por lo menos tres diagramas de diversos procesos.
		I10. Tiempo de elaboración de diagramas.	M10. Por lo menos un mes por cada uno.
		I11. Número de procesos a diagramar.	M11. Por lo menos tres procesos.

Nota. Elaboración propia

IV.3. Descripción de la intervención

A partir del diagnóstico implementado donde se detectaron y analizaron las realidades de la asesoría en la MADEMS Español a distancia, se proponen tres estrategias que impulsarán los procesos didácticos, comunicativos, organizativos, evaluativos y de satisfacción escolar para mejorar el desempeño del asesor en el acompañamiento pedagógico y el rendimiento académico de los estudiantes.

La primera consiste en la impartición de un taller virtual donde los participantes-asesores experimentan la construcción de los saberes declarativos, procedimentales y actitudinales en esta modalidad educativa, aborden las funciones del asesor a distancia con respecto a sus actividades didácticas, disciplinares, tecnológicas y de gestión educativa, además que compartan sus prácticas educativas como asesores en la MADEMS Español.

El taller denominado “**Asesoría en la MADEMS a distancia**” está enfocado en generar un asesor con las competencias para desempeñarse de manera efectiva conforme a las características, realidades y problemáticas recuperadas en el diagnóstico, por lo que las actividades y contenidos son contextualizados a su realidad laboral y académica. Podrán participar integrantes activos del programa académico y ampliarse, si las posibilidades lo permiten con sus respectivas adecuaciones, a otras ofertas educativas a distancia de posgrado.

La segunda estrategia consiste en la gestión del conocimiento de los participantes mediante una Comunidad Virtual de Aprendizaje (CVA) en un grupo de Facebook donde compartirán sus actividades, estrategias, técnicas y trucos que utilizan como asesores a distancia, para analizarlas y sistematizar aquellas que cumplan con la normatividad y puedan ser implementadas por otros de sus compañeros para mejorar los procesos didácticos,

comunicativos, evaluativos, de relación interpersonal, tecnológicos, de gestión educativa, satisfacción estudiantil, entre otros.

Esta acción permite que las prácticas que los asesores han conformado por ensayo y error en el acompañamiento pedagógico, con los estudios académicos realizados, vivencias y experiencias educativas y laborales, en el programa académico o en otros, sean reconocidas, sistematizadas, resguardadas y/o transferidas para integrar un espacio digital con el capital intangible de la organización para ser consultadas y utilizadas por el personal académico o administrativo.

Las prácticas educativas que se compartan durante el taller, integren la CVA y aprueben una evaluación, serán recuperadas para el diseño institucional de diagramas de proceso de las funciones más frecuentes que desempeñan los asesores académicos de la MADEMS Español a distancia con la intención de transferirlas a otros, sirvan como base para la formulación creativa de nuevas y como material de capacitación y consulta.

Los diagramas de proceso incluyen actividades, documentos, tiempos y responsables de las principales funciones que desarrolla el asesor a distancia, siendo exclusivamente un material de apoyo que se sugiere implementar para tener un mejor desempeño, en ningún momento existirá alguna sanción al modificarlos o proponer nuevas versiones, considerando que el Marco Institucional de Docencia de la Universidad señala que “La tarea docente de la UNAM es consustancial al principio de libertad de cátedra” (UNAM, 2003, párr. 16)

El taller será el eje principal de la intervención que permitirá complementar los conocimientos y desempeños de los participantes, obtener los recursos para gestionar el conocimiento organizacional, conformar una CVA e integrar una propuesta de funciones

institucionales alineadas a la realidad de la MADEMS Español a distancia, por lo que su diseño, construcción e implementación está enfocado en mejorar el acompañamiento las funciones de asesor y el desempeño del estudiante.

IV.4. Estrategia de comunicación

A pesar de que cada una de las estrategias de intervención puedan ser diseñadas, construidas e implementadas conforme al presente documento, es necesario llegar a nuestro público objetivo, por lo que se tienen que generar acciones de difusión para presentar las actividades a desarrollar y de comunicación para que obtenga la información completa y decidan participar activamente.

Las estrategias de comunicación serán internas, ya que solamente están dirigidas a los integrantes del programa académico, por lo que no se emplearán medios de acceso libre como página web o redes sociales. El principal responsable es el coordinador académico debido a la relación vertical establecida en el organigrama institucional donde se le atribuye ser la autoridad que usa los medios oficiales como el correo electrónico o la plataforma virtual para establecer diálogo con los asesores, estudiantes y personal administrativo.

El coordinador, con apoyo del asesor del taller virtual, usará el correo electrónico y los mensajes en la plataforma institucional, para instrumentar las siguientes estrategias:

- **Convocatoria oficial.** Se enviará una carta institucional, de manera digital o por escrito, a cada uno de los asesores para informar de las características del taller virtual y una invitación para realizar su registro en un formulario de Google Forms.

Su estructura se conforma de un saludo, intención de la carta, breve explicación de contenidos y actividades, los beneficios académicos y una despedida.

- **Mensajes de seguimiento.** Debido a que las actividades de los asesores se realizan a distancia, se les enviarán mensajes mediante la plataforma educativa o correo electrónico para recordar la invitación y su registro para participar en el taller virtual.
- **Reuniones de asesores.** Los asesores se reúnen presencialmente antes de la impartición de sus asignaturas o por solicitud del coordinador académico, lo que favorece una presentación oral de 15 minutos, realizar su registro, impulsar la CVA, la transferencia de las prácticas educativas, entre otras acciones.
- **Seguimiento continuo.** Los asesores inscritos podrán recibir información correspondiente a este proyecto mediante mensajes en la plataforma, correo electrónico, en la CVA y en los diversos foros de participación.
- **Transferencia de prácticas y procesos.** En un grupo de Facebook se creará un módulo de información y comunicación entre asesores y coordinación donde se publicarán las prácticas educativas, los diagramas de procesos y cualquier otra información relacionada con el programa académico.

Existe otra forma de comunicación que sucede en la informalidad al compartirse información de manera oral o escrita, ya sea presencialmente, por redes sociales o sistemas de mensajería como el WhatsApp, situación conocida como voz a voz, que puede ayudar a la difusión de las estrategias a implementar, aunque se debe tener cuidado, ya que “puede prestarse para la difusión de rumores, alterando la información con versiones e interpretaciones diferentes” (Jaramillo, 2018, p.21)

La estrategia de comunicación es importante para que los asesores de la MADEMS Español a distancia conozcan y participen de manera responsable e informada en el taller virtual, colaboren, compartan y transfieran sus prácticas educativas en una CVA y conozcan la propuesta de procesos que ayudan a desarrollar sus funciones.

IV.5. Diseño de la propuesta de intervención

En el apartado de *Descripción de la propuesta de intervención* se presentaron las estrategias, ahora cada una será detallada para ser implementada por los responsables del programa académico con apoyo del autor del presente proyecto de intervención.

Estrategia 1. Taller Asesoría en la MADEMS a distancia

Conforme a la información recuperada en el diagnóstico y su análisis a partir de diversos criterios del programa escolar y las fuentes académicas consultadas sobre las características y desempeños ideales del asesor, se propone instrumentar un taller virtual para que alinee sus conocimientos, experiencias y desempeños a las características, realidades y necesidades propias de la MADEMS Español a distancia.

El objetivo general de aprendizaje que debe alcanzar el participante al finalizar el taller es:

Implementar una asesoría académica de calidad en un programa educativo a distancia atendiendo sus funciones didácticas, comunicativas, evaluativas e interpersonales con la intención de favorecer el desempeño escolar del estudiante.

Los objetivos particulares de aprendizaje que desarrollarán son:

- Reconocer los elementos educativos de la MADEMS Español a distancia para contextualizar la asesoría académica.
- Identificar las características de la asesoría a distancia para señalar su importancia en el desempeño escolar de los estudiantes.
- Practicar las funciones didácticas, comunicativas, evaluativas, tecnológicas e interpersonales de la asesoría a distancia para aplicar estrategias de atención, motivación o contención en los estudiantes.
- Proponer prácticas educativas para atender los procesos, situaciones o problemas que se presentan con frecuencia y facilitar sus actividades de asesoría a distancia.

El modelo educativo de la MADEMS se fundamenta en la enseñanza situada, misma que será recuperada en la propuesta metodológica del presente taller con la intención que el participante (asesor) vivencie de manera similar los procesos, situaciones y complicaciones que tiene el estudiante en sus asignaturas. El temario se presenta a continuación:

- I. MADEMS Español a distancia.
 - a. Dimensión pedagógica
 - b. Dimensión administrativa
 - c. Dimensión disciplinar

- II. El asesor a distancia
 - a. Principales características
 - b. Actividades
 - c. Problemáticas

- III. Funciones del asesor a distancia
 - a. Didáctica
 - b. Evaluativa

- c. Tecnológica
- d. Comunicativa
- e. Interpersonales
- f. Éticas

IV. Prácticas educativas

Las técnicas didácticas que se implementarán son foros de discusión, organizadores gráficos y el ABP, Aprendizaje Basado en Problemas, “que consiste en que los estudiantes toman la iniciativa de resolver problemas” (Escribano y Del Valle, 2003, p. 85) que se pueden presentar en su actividad profesional o de la vida cotidiana, lo que permite un aprendizaje vivencial y mayores competencias. Su duración total será de 35 horas durante mes y medio, donde entregarán una o dos actividades semanales, conforme al siguiente esquema:

Tabla 11. Actividades del taller

Semana	No.	Unidad	Tarea	Horas	Entregable
	-	-	Cuestionario de diagnóstico	1	Automatizado
Uno	1	I	Elementos que integran la MADEMS Español a distancia	2	Mapa conceptual
	2	II	Características del asesor a distancia	3	Presentación digital
Dos	3	III.a.	Actividades de acompañamiento pedagógico que realiza el asesor a distancia y los recursos que comparte al estudiante	4	Foro de discusión
Tres	4	III.b.	Calificación de un foro y una tarea en la plataforma virtual empleando un instrumento de evaluación	5	Resolución a un problema real
Cuatro	5	III.c.	Videoconferencia o video para atender a una duda o problemática de un estudiante	5	Resolución a un problema real

Cinco	6	III.d III.e	Definir una estrategia de comunicación y motivación con un grupo del programa académico	5	Resolución a un problema real
	7	III.f.	Compartir recursos o materiales didácticos respetando los derechos de autor	2	Cuestionario
Seis	8	IV	Sistematización de una práctica educativa sobre una actividad que realicen en la asesoría a distancia	8	Red social de prácticas educativas
	Total			30	

Nota. Elaboración propia

El taller será construido en la plataforma virtual institucional que es proporcionada por el CETED, donde se utilizarán las funcionalidades de presentación de información, comunicación y evaluación de Moodle y se publicarán las actividades, instrumentos de valoración y recursos didácticos como imágenes, textos escritos, infografías, PDF, videos, contruidos por el equipo de producción o recuperados del Internet. Se privilegiará en todo momento la producción propia, aunque se podrán emplear de otros autores o Creative Commons colocando siempre su referencia y evitando infringir los derechos de autor.

Un referente de apoyo para su construcción será el Estándar de Competencias 0366 “Desarrollo de cursos de formación en línea” del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) que “contempla las competencias que un desarrollador de cursos para formación en línea emplea en la planificación del desarrollo de un curso de formación en línea, la elaboración de contenidos y verificación del funcionamiento de éste” (CONOCER, 2013, p. 1) y considerando el trabajo multidisciplinario en el SUAyED, se tendrán los siguientes momentos:

- **Contenidos académicos.** Consiste en la búsqueda, selección y construcción de los contenidos académicos por el experto disciplinar en compañía con el diseñador instruccional para estructurarlos conforme a los objetivos, temario y actividades.
- **Diseño instruccional.** El diseñador instruccional realiza los guiones didácticos que incluye el encuadre, actividades, recursos didácticos e instrumentos de evaluación conforme a la planeación, los acuerdos con el experto disciplinar, las características tecnológicas de la plataforma y el modelo educativo.
- **Diseño gráfico.** El responsable produce los recursos gráficos para infografías, vídeos, documentos, interfaz, interactivos y cualquier otro material didáctico.
- **Programación.** Construye los recursos didácticos con los insumos de diseño instruccional y diseño gráfico y los publica en la plataforma educativa con las actividades e información conforme a los guiones proporcionados.
- **Testeo.** Se realiza la verificación de los contenidos, recursos e instrumentos publicados en la plataforma conforme a los guiones y su correcto funcionamiento.

Se propone emplear el modelo de diseño instruccional desarrollado por Dick, Carey y Carey (2001) “que utiliza el enfoque de sistemas para el diseño de la instrucción. El modelo describe todas las fases de un proceso interactivo, que comienza identificando las metas instruccionales y termina con la evaluación sumativa” (Esteller y Medina, 2009, p. 63). En la siguiente imagen se muestra las 10 fases que interactúan entre sí y se puede aplicar a este proyecto de intervención.

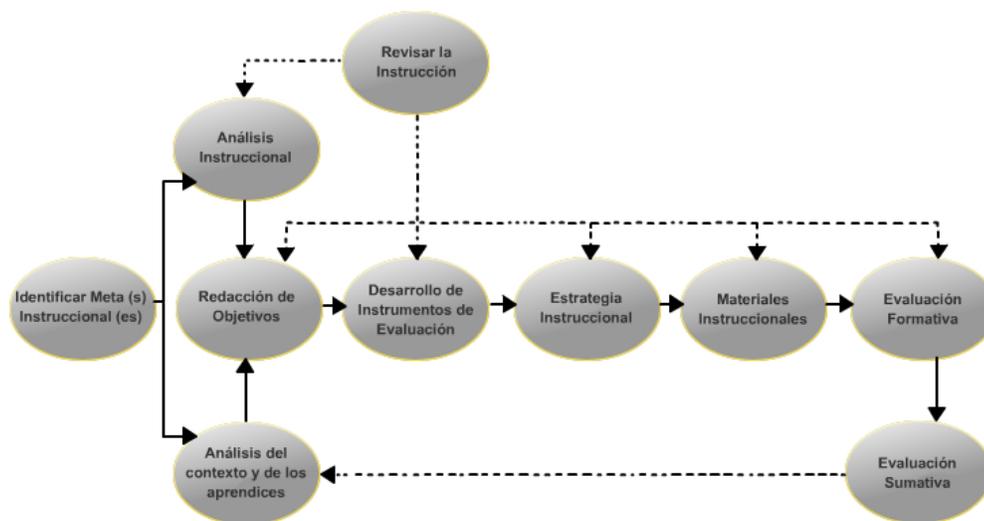


Figura 18. Modelo instruccional Dick, Carey y Carey. Itson (2019). Modelos de Diseño instruccional.

Recuperado en <https://cutt.ly/6atX1rm>

En la evaluación a implementar se privilegia la retroalimentación continua, por lo que se implementarán estrategias de heteroevaluación, coevaluación y autoevaluación para el diagnóstico y cada una de las tareas contempladas. Para aprobar el taller, los estudiantes deberán entregar por lo menos el 80% de las actividades y obtener una calificación de 80 puntos sobre una escala de 100, conforme a la siguiente tabla:

Tabla 12. Evaluación del taller

No.	Entregable	Valor	Instrumento
1	Mapa conceptual	5	Lista de cotejo
2	Presentación digital	5	Lista de cotejo
3	Foro de discusión	10	Lista de cotejo
4	Solución de caso	10	Rúbrica
5	Solución de caso	20	Rúbrica
6	Solución de caso	10	Rúbrica
7	Solución de caso	10	Cuestionario
8	Prácticas educativas	30	Rúbrica
Total		100	

Nota. Elaboración propia

Por último, los criterios institucionales a cumplir serán obtenidos del documento “Lineamientos y criterios para la presentación de Planes de Estudio de la Licenciatura en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a distancia de la UNAM” (UNAM, 2014b) donde se abordan las dimensiones curriculares, psicopedagógicas, comunicativas, administrativas y de gestión educativa para cumplir con la normatividad y alinearse a la oferta educativa emitida por la Universidad.

Estrategia 2. Comunidad Virtual de Aprendizaje para la gestión del conocimiento

En la última actividad del taller cada asesor sistematiza una práctica educativa que aplica en el acompañamiento académico de sus estudiantes describiendo el objetivo, actividades, ventajas y desventajas, recursos materiales y tecnológicos empleados, tiempo destinado y consideraciones para su instrumentación. Su entrega será en un grupo de Facebook que puede

ofrecer a los alumnos la oportunidad de presentar con eficacia sus ideas, mantener debates en línea y colaborar entre sí. Además, [los grupos de] Facebook puede ayudarle, al educador, a sacar provecho de los estilos de aprendizaje digital de sus alumnos. Por ejemplo, puede facilitar la colaboración entre alumnos y ofrecer maneras innovadoras para que los involucre en su asignatura. (Phillips, Baird y Fogg, 2016, p. 3)

Solamente podrán participar los asesores académicos de la MADEMS Español a distancia que reciban la invitación a sus perfiles de Facebook por parte del coordinador, por lo que el grupo tendrá el estatus de oculto evitando que cualquier otro usuario de la red social pueda ingresar o solicitar acceso. Por cada práctica educativa publicada, se solicitará que sus compañeros realicen comentarios considerando su utilidad, si están de acuerdo o no, si

cumple con la normatividad académica, proponen mejoras, existen situaciones que pueden afectar, entre otros aspectos.

Cada participante deberá revisar la interacción en su publicación y realizar las adecuaciones pertinentes a su práctica educativa para sistematizarla y registrarla en un formato propuesto, con la intención de publicarlas nuevamente en la red social y así se convierta en un repositorio de buenas prácticas educativas con relación a la asesoría en la MADEMS Español a distancia. El formato se encuentra en el *Apéndice C. Documento de registro de práctica educativa*.

Facebook es una red social que se usa con fines de entretenimiento, intercambio de información y/o comunicación con otras personas, por lo que se proponen las siguientes consideraciones para emplearla como herramienta didáctica:

- Solamente podrán participar integrantes de la MADEMS Español a distancia.
- El administrador será el coordinador del programa académico.
- Únicamente se publicarán actividades e información del taller y la MADEMS Español a distancia.
- Los participantes ingresarán con su perfil personal o podrán crear otro para su participación en el taller y en las prácticas educativas.
- No se permite la publicación de chismes, ofensas, groserías o publicidad.
- Las dudas, comentarios, quejas o sugerencias serán abordadas directamente con el asesor del taller o con el coordinador del programa académico.
- Se emplearán las netiquetas para favorecer un comportamiento respetuoso.
- Las situaciones de acoso o violencia serán sancionadas conforme a normatividad.

Se propone que por lo menos una vez por semestre cada asesor retome una práctica educativa de otro compañero para implementarla en su asignatura a fin de recuperar las situaciones y aciertos que se presentan, validar si ayuda al proceso de enseñanza, aprendizaje o gestión educativa y proponer adecuaciones o cambios acordes al contenido disciplinar, las características de los estudiantes o el diseño instruccional de la plataforma educativa.

El proceso de transferencia de prácticas educativas entre participantes será acompañado por el responsable del taller y el coordinador académico para atender dudas e impulsar el desarrollo de propuestas innovadoras, consolidar el conocimiento organizacional formal, que los participantes experimentarán en la utilización de una TIC como TAC (Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento) y vivenciar el trabajo colaborativo mediante una CVA.

Estrategia 3. Repositorio de diagramas de proceso de la asesoría a distancia.

La versión final de las prácticas educativas será revisada por un equipo conformado por el coordinador académico, asesor del taller, responsable de los procesos administrativos y un docente invitado del programa para valorar cuáles pueden ser recuperadas e integradas en un documento institucional. Los criterios que se son:

- **Alineación.** Consiste en una función del asesor a distancia de la MADEMS Español.
- **Legalidad.** Cumple con la normatividad del programa académico y de la UNAM.
- **Eficiencia.** Brinda una atención o solución a la situación o problema que plantea.
- **Aplicación.** Se instrumenta en el aprendizaje, enseñanza y/o gestión educativa.
- **Racionalidad.** Puede ser implementada con los recursos proporcionados por el programa académico o no implica un gasto considerable al asesor.

- **Eficacia.** Favorece el tiempo en comparación con otras prácticas o si no se aplicará.
- **Valoración.** Se pueden definir criterios fácilmente para evaluar su aplicación.
- **Impacto.** Impulsa una mejora de tipo cuantitativa y cualitativa.
- **Claridad.** Su descripción permite ser replicada fácilmente por un asesor.
- **Realidad.** Presenta las ventajas y desventajas de su implementación.
- **Transformación.** La práctica educativa genera cambios significativos.
- **Integralidad.** Considera los elementos de la situación y del contexto.

Cuando una práctica educativa sea considerada por el equipo como modelo, ideal o innovadora, la coordinación con apoyo del área de diseño gráfico construirá su diagrama de proceso donde se presenten las actividades, decisiones, tiempos, documentos, recursos e indicadores de inicio y final para ser nuevamente revisada por el grupo de evaluación.

Cada diagrama de procesos será publicado en la CVA con su ficha de descripción para recibir los comentarios, sugerencias y quejas de los participantes y generar una versión final que se publique en la CVA o en un espacio institucional. Al finalizar una generación, se podrán recuperar todas las versiones finales y publicar un documento institucional para consulta de personas internas o externas al programa académico.

V. Consideraciones del proyecto de intervención

V.1. Gestión del proyecto

Toda la responsabilidad de la instrumentación del proyecto de intervención quedará a cargo del coordinador del programa académico y su equipo administrativo solicitando las autorizaciones a la Universidad, el SUAyEd, la Coordinación de Posgrados y demás dependencias universitarias. El autor del presente documento podrá apoyar en la realización de alguna actividad como asesor del taller, acompañamiento en la CVA, bosquejando los diagramas de proceso o brindando sugerencias en su implementación.

El taller debe cumplir con los procesos de la UNAM para considerarse una opción formativa enfocada al fortalecimiento de la docencia, solicitar su publicación en una plataforma institucional del CETED o la FES Acatlán, obtener el apoyo del equipo de diseñadores y programadores, emplear espacios, equipos y materiales para su construcción e implementación y, si es posible, brindar una constancia de participación con valor académico conforme a los criterios de la Dirección General Asuntos del Personal (DGAPA).

A pesar de que la CVA se sustente en una red social como Facebook, el grupo se considera un espacio formal de la MADEMS donde se aplica la normatividad institucional y sus participantes deberán considerarlo una extensión de su entorno académico y profesional, por lo que se tendrá un monitoreo constante y se atenderán cualquier situación, problemática o queja que suceda, reconociendo que al ser una herramienta pública se debe tener mayor control y cuidado de sus publicaciones e interacciones.

Los diagramas de proceso son considerados como un insumo para los asesores a distancia donde la autoría pertenece a la UNAM, se reconoce a las personas que participaron

en su construcción y la MADEMS Español a distancia tiene la potestad para considerar su uso privado entre sus integrantes o compartirlos de manera pública en algún portal institucional o una publicación académica.

La información contenida en este documento pertenece al autor y a la Universidad de Guadalajara como parte de los procesos de obtención de grado de la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales (MGAAV) y la MADEMS Español a distancia utilizará los resultados del diagnóstico y la propuesta de intervención con el taller, la CVA y los diagramas de proceso para implementarlos conforme a sus tiempos, procesos y autorizaciones según el marco normativo de la UNAM.

V.2. Alcance

El proyecto de intervención en la asesoría a distancia de la MADESM Español implica una mejora en los procesos didácticos, evaluativos, comunicativos, interpersonales y de satisfacción con los estudiantes, por lo que se considera que por lo menos el 90% de los integrantes del programa académico participarán en el taller, la CVA, documentación y transferencia de prácticas educativas y en la revisión de los diagramas de procesos.

En este documento solo se presenta la propuesta de intervención incluyendo de manera general todas las acciones, consideraciones y situaciones para atender las realidades obtenidas en el diagnóstico, por lo que se tendrá que generar un plan de acción puntual considerando cualquier contingencia o modificación para su instrumentación. Las experiencias, resultados y conclusiones podrán ser recuperados para validar la propuesta, generar las adecuaciones pertinentes para una nueva implementación, impulsarlo en otros

programas académicos y presentarlo en congresos, coloquios y foros o en artículos de divulgación de revistas arbitradas o portales web dentro o fuera de la Universidad.

V.3. Instrumentación (Cronograma).

Un cronograma muestra “la relación entre la secuencia de actividades de un proyecto y la duración de cada una de ellas”. (Chávez, 2018, párr.1), por lo que se convierte en una herramienta fundamental del responsable del proyecto para su planeación, ejecución, organización, control y evaluación. A continuación, se muestra el cronograma por cada estrategia planteada:

Tabla 13. Cronograma taller virtual

Estrategia 1. Taller Asesoría en la MADEMS a distancia					
No.	Actividad	Fechas		Días²	Responsable
		Inicio	Termino		
E1.01	Reunión de trabajo para acordar las generalidades	22/09/2020	22/09/2020	1	Coordinador
E1.02	Revisión de otros cursos y fuentes de consulta	23/09/2020	25/09/2020	3	Coordinador
E1.03	Acuerdos finales del proyecto sobre el taller	25/09/2020	25/09/2020	1	Coordinador
E1.04	Construcción del guion instruccional de encuadre	28/09/2020	02/10/2020	5	Diseñador instruccional
E1.05	Elaboración del guion instruccional de las actividades	05/10/2020	09/10/2020	5	Diseñador instruccional
E1.06	Producción de los guiones instruccionales de los recursos	12/10/2020	16/10/2020	5	Diseñador instruccional
E1.07	Hacer los instrumentos de evaluación de cada actividad	19/10/2020	21/10/2020	3	Diseñador instruccional

² Se consideran solo los días laborables conforme a la actualización del calendario anual 20201 de la UNAM

E1.08	Diseño de los recursos gráficos por el área de producción	22/10/2020	28/10/2020	5	Diseñador gráfico
E1.09	Estructuración de los recursos didácticos	29/10/2020	11/11/2020	8	Programador
E1.10	Publicación de los contenidos y recursos en la plataforma	12/11/2020	20/11/2020	6	Programador
E1.11	Testeo y adecuaciones a la plataforma educativa	23/11/2020	27/11/2020	5	Diseñador instruccional
E1.12	Difusión de la acción de formación	24/11/2020	01/12/2020	6	Coordinador
E1.13	Inscripción de los estudiantes registrados	24/11/2020	30/11/2020	5	Coordinador
E1.14	Impartición de la acción de formación	01/12/2020	22/01/2021	30	Asesor a distancia
E1.15	Evaluación de la satisfacción y conocimientos	18/01/2021	29/01/2021	10	Asesor a distancia
E1.16	Elaboración y entrega de las constancias	03/02/2021	12/03/2021	8	Coordinador
E1.17	Evaluación del proyecto	15/03/2021	19/03/2021	5	Coordinador
E1.18	Adecuaciones al proyecto conforme a lo obtenido	22/03/2021	05/04/2021	7	Coordinador

Nota. Elaboración propia

Tabla 14. Cronograma CVA

Estrategia 2. Comunidad Virtual de Aprendizaje para la gestión del conocimiento					
No.	Actividad	Fechas		Días	Responsable
		Inicio	Termino		
E1.14	Impartición de la acción de formación	01/12/2020	29/01/2021	30	Asesor a distancia
E2.01	Publicación del grupo de Facebook	18/01/2021	18/01/2020	1	Coordinador
E2.02	Invitación a los participantes	18/01/2021	22/01/2021	5	Coordinador
E2.03	Publicación de las prácticas educativas	25/01/2021	29/01/2021	5	Estudiante
E2.04	Recuperación de las prácticas educativas	02/02/2021	02/02/2021	1	Asesor a distancia

E2.05	Revisión y análisis de las prácticas educativas	03/02/2021	10/02/2021	6	Asesor a distancia
E2.06	Evaluación de la práctica educativa	03/02/2021	10/02/2021	6	Asesor a distancia
E2.07	Adecuaciones o cambios en la práctica educativa	11/02/2021	16/02/2021	4	Estudiante
E2.08	Diseño final de la práctica educativa seleccionada	17/02/2021	23/02/2021	5	Asesor a distancia
E2.09	Publicación de la práctica educativa en la CVA	25/02/2021	25/02/2021	1	Coordinador

Nota. Elaboración propia

Tabla 15. Cronograma del repositorio

Estrategia 3. Repositorio de diagramas de proceso de la asesoría a distancia.					
No.	Actividad	Fechas		Días	Responsable
		Inicio	Termino		
E2.09	Publicación de la práctica educativa en la CVA	02/03/2021	02/03/2021	1	Coordinador
E3.01	Diseño del bosquejo del diagrama de procesos	03/03/2021	10/03/2021	6	Asesor a distancia
E3.02	Versión final con los cambios solicitados	11/03/2021	17/03/2021	4	Asesor a distancia
E3.03	Construcción gráfica del diagrama de procesos	18/03/2021	24/03/2021	5	Diseñador gráfico
E3.04	Publicación del diagrama de procesos en la CVA	25/03/2021	25/03/2021	1	Coordinador

Nota. Elaboración propia

Las fechas propuestas en el cronograma son planteadas conforme a las modificaciones que realizaron las autoridades universitarias en el mes de mayo del 2020 al calendario anual para atender las indicaciones de la Secretaría de Salud conforme a la pandemia del SARS-COV2 también llamada COVID 19. La gráfica de Gantt se encuentra en el *Apéndice D Cronograma*.

V.4. Recursos a emplear

Para la implementación del proyecto de intervención se requieren los siguientes recursos en su construcción, implementación y evaluación:

Tabla 16. Materiales del proyecto de intervención

Materiales		
No	Descripción	Cantidad
1	Salón u oficina de trabajo con iluminación y ventilación adecuada.	1
2	Silla para oficina ergonómicas.	2
3	Escritorio o mesa de trabajo.	1
4	Equipo de cómputo, móviles o fijos, con mínimo procesador Pentium IV y memoria RAM de 1Gb.	2
5	Webcam para computadora con una resolución mínima de VGA.	1
6	Micrófono para computadora.	1
7	Audífono o bocina para computadora.	1
8	Bolígrafo color negro.	2
9	Cuaderno para realizar anotaciones.	1
10	Hojas blancas para impresiones y escritura.	50
11	Conexión a Internet de mínimo 512 kbps, mediante conexión WIFI para equipos de cómputo y en red 3G para dispositivos móviles.	1
12	Teléfono fijo o equipo celular para comunicación.	1

Nota. Elaboración propia

El equipo de cómputo debe contar con lo siguiente:

Tabla 17. Software del proyecto de intervención

Software	
No	Descripción
1	Sistema operativo Windows o iOS actualizados.
2	Navegador web actualizado, se recomienda Chrome o Mozilla.
3	Procesador de textos actualizado, Word para Windows o Pagés para iOS.
4	Cuenta de correo institucional en la plataforma de la MADEMS Español a distancia.
5	Cuenta de Lucidchart para elaboración de diagramas de procesos.
6	Cuenta de las herramientas online: Picktochart, Screencast-O-Matic, Gmail, PREZI, Meet o Zoom, Timeline JS, Youtube, Facebook y SlideShare.

Nota. Elaboración propia

Las personas que se necesitan para instrumentar el presente proyecto son:

Tabla 18. Personal en el proyecto.

Personal			
No	Puesto	Función	Cantidad
1	Coordinador del programa académico.	Autoriza su aplicación, se comunica e invita a los participantes, crea y coordina la CVA, apoyan en la documentación y transferencia de prácticas educativas y es el experto de contenido en el taller.	1
2	Diseñador instruccional.	Encargado de la construcción de los guiones instruccionales, diagramas de procesos, testeo y seguimiento en la impartición del taller.	1
3	Diseñador gráfico.	Realiza la interfaz del taller, los diagramas de procesos y los recursos gráficos que se necesiten.	1
4	Programador.	Construye y publica los recursos y configura las funcionalidades de la plataforma educativa.	
5	Asesor del taller.	Brinda acompañamiento en el taller y la CVA, apoya en la documentación y transferencia de prácticas educativas y bosqueja los diagramas de proceso.	1

Nota. Elaboración propia

Puede existir algún otro requerimiento o recurso material, software o humano que surja durante la instrumentación del proyecto de intervención, aunque todos los necesarios para cumplir efectivamente con el proyecto de intervención se consideran en la lista anterior.

V.5. Inversión económica.

Debido a que la FES Acatlán tiene sus procesos para la asignación de recursos económicos conforme a su normatividad, se emplearán los materiales, software y personal con los que cuenta la Facultad para evitar gastos que interfieran en la construcción e implementación del plan de intervención. Conforme a los requerido anteriormente, solamente se incluyen en la siguiente tabla aquellos que deben ser adquiridos debido a que no cuenta o no pueden ser proporcionados por la MADEMS Español.

Tabla 19. Inversión económica

No	Tipo	Concepto	Unidad	Precio	Total
1	Material	Bolígrafos color negro	2	\$ 6	\$ 3
2		Cuaderno para realizar anotaciones	1	\$ 30	\$30
3		Hojas blancas para impresiones y escritura	100	\$ 10	\$ 10
4		Crédito en equipo celular para comunicación	2 recargas	\$ 100	\$200
5	Software	Cuenta en la herramienta Lucidchart para elaboración de diagramas de procesos	1	\$ 180	\$ 180
6		Cuenta en Screencast-O-Matic	3	\$ 200	\$ 200
				Total	\$ 523

Nota. Elaboración propia

Los recursos serán proporcionados por el coordinador del programa académico o por el responsable de la aplicación del presente proyecto, impulsando la reutilización de materiales e infraestructura que cuente la Universidad, solicitando los correspondientes permisos a las instancias responsables y minimizar la cantidad económica realizada.

V.6. Riesgos y limitaciones.

Un proyecto puede ser afectado por situaciones internas o externas consideradas previamente o que suceden de manera intempestiva dificultando en el cumplimiento de los objetivos y criterios previstos para la solución del problema o de la propuesta de mejora, por lo que se tiene que realizar una gestión de riesgos donde “su beneficio principal es que aborda los riesgos en función de su prioridad, introduciendo recursos y actividades en el presupuesto, el cronograma y el plan para la dirección del proyecto, según las necesidades”.

(Alvarado, 2018, p. 26)

En el proyecto de mejora de la asesoría a distancia de la MADEMS Español se consideran los siguientes riesgos que pueden incidir en las estrategias previstas:

- **Saturación de actividades.** Debido a que el coordinador y los participantes desempeñan actividades académicas en la MADEMS y en otros programas educativos, pueden tener dificultades de tiempo y disposición para participar.
- **Autorización.** El uso de instalaciones y materiales debe contar con la autorización de los responsables del programa académico, de la Facultad y la Universidad, por lo que se pueden presentar retrasos en atención a las solicitudes, rechazos y otros requerimientos no contemplados.

- **Económico.** A pesar de que el proyecto tiene un bajo costo con relación a otros programas formativos, pueden aumentar la cantidad de recursos financiero a utilizar en caso de que no se pueda tener autorización de algún material, software y apoyo humano, por lo que tendrá que se tendrán que hacer las gestiones necesarias o ser destinado por el responsable del proyecto o el coordinador académico.
- **Cambio de fechas.** Debido a la pandemia de SARS COV 2, conocida como COVID 19, el calendario escolar que plantea la Universidad puede ser modificado nuevamente conforme a las indicaciones de la Secretaría de Salud del país, por lo que las reuniones de trabajo, solicitudes de autorización y las disposiciones de los participantes podrán ser postergadas o tener dificultades.

Otros elementos son las limitaciones, que a diferencia de los riesgos que afectan considerablemente al proyecto, imponen condiciones y restricciones que deben ser ubicadas desde la planeación. En este proyecto se tendrán las siguientes limitaciones:

- **Libertad de cátedra.** Debido a que la libertad de cátedra es un derecho del docente, los productos del taller, la CVA y los diagramas de proceso son un apoyo a las funciones del asesor a distancia y en ningún momento una imposición académica.
- **Normatividad.** No se puede cobrar la participación en alguna de las estrategias por ser un programa de apoyo a su desempeño laboral y ni se puede obligar o condicionarlo como parte de sus funciones académicas.

Los riesgos y limitaciones presentadas son contemplados en las estrategias propuestas, aunque se debe estar alerta para atender otras que puedan afectar al proyecto.

V.6. Propuesta de evaluación.

En un proyecto de intervención las estrategias e instrumentos de evaluación se convierten en una herramienta clave para evitar el fracaso, ya que ayudan a identificar las acciones y productos de la planeación, construcción e implementación que deben seguir instrumentándose de la misma manera y aquellas que deben modificarse y atenderse para alcanzar los resultados esperados y los objetivos propuestos.

Ibertic (s.f., p. 7) señala que la evaluación se puede presentar *al momento de planificar el proyecto* para conocer la problemática y definir su factibilidad, *durante la etapa de ejecución* al monitorear las acciones, *inmediatamente después de su implementación* con la intención de medir los cambios producidos y *finalizado el plazo de ejecución* donde se tendrán los resultados de impacto en el corto y mediano plazo y el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos.

La evaluación puede ser gestionada de manera interna con sus propios indicadores y criterios institucionales o recuperando algunas aproximaciones de otras instituciones y propuestas académicas o profesionales que efectivamente apoyen para emitir un juicio conforme a la naturaleza y el nivel de intervención del proyecto, por lo que debe ser planificada acorde a las realidades del contexto, las características de las estrategias implementadas, personal y recursos disponibles e impacto que se desea alcanzar.

La evaluación *al momento de planificar el proyecto* estuvo presente durante la construcción de los instrumentos de obtención de la información, la implementación de la metodología de investigación y en la propuesta de las estrategias para mejorar la asesoría a distancia de la MADEMS Español a distancia, desempeñada por algunos docentes y la

directora de tesis de la UdeG conforme a los contenidos académicos de la MGAAV y por el coordinador del programa académico de la MADEMS durante sesiones de trabajo.

Durante la etapa de ejecución del proyecto, la primera actividad consiste en el cumplimiento de las fechas del cronograma, por lo que el responsable del proyecto tendrá que brindar el seguimiento puntual estableciendo una comunicación constante para atender cualquier situación, problemas o dudas que surjan. El mismo instrumento se convertirá en una lista de cotejo donde se agregará una columna para verificar el cumplimiento de la actividad y otra de observaciones donde se escribirán las situaciones, comentarios, o problemáticas que surgieron.

Con relación a la construcción del taller, la evaluación se realizará de manera continua por el responsable del proyecto o el coordinador académico conforme al cronograma, tratando de aminorar las afectaciones en tiempo y recursos, para valorar sus elementos que lo integran se utilizará el instrumento de evaluación del EC0366 “Desarrollo de cursos de formación en línea” del CONOCER y en la calidad se empleará la “Rúbrica para evaluar el diseño de un ambiente virtual de aprendizaje” (Navarro, Edel, y García, 2018, p. 94) donde se abordan los aspectos de accesibilidad, navegación, diseño instruccional, contenido pedagógico, trabajo colaborativo, satisfacción del aprendiz y calidad del ambiente. La rúbrica se incluye en el apartado de *Anexo F. Rúbrica calidad del AVA*.

En relación a las prácticas educativas tendrán un doble juicio, primero por el asesor con respecto al instrumento de valoración de la actividad para emitirle una realimentación y su calificación y después, con apoyo del coordinador del programa académico, se realizará otra empleado la ***Rúbrica de valoración de las prácticas educativas*** para tomar la decisión de enviarse a producir como diagrama de procesos e incluirlo en la CVA o en algún espacio

institucional que fungirá como repositorio de los conocimientos organizacionales El instrumento se encuentra en el *Apéndice E. Lista de cotejo de una práctica educativa de asesoría a distancia*

El desempeño del asesor será evaluado de manera continua por el responsable del proyecto o el coordinador del programa empleando los criterios para una asesoría efectiva distancia en la MADEMS Español y el EC0362 “Asesoría de cursos de formación en línea del CONOCER” donde se consideran los conocimientos, productos, desempeño, hábitos, actitudes y valores para aplicar, facilitar y evaluar en el proceso de formación en línea.

Inmediatamente después de su implementación serán evaluados el taller, la CVA y los diagramas de proceso con una encuesta de satisfacción aplicada por el programa académico a los participantes y asesores para recuperar sus opiniones y comentarios que puedan servir como insumos para que el coordinador y el responsable del proyecto evalúen las situaciones que afectaron y propongan cambios o adecuaciones en próximas ediciones.

Finalizado el plazo de ejecución, para obtener el impacto del proyecto se realizará un grupo de control durante un año escolar con los estudiantes de los participantes-asesores a quienes se les implementarán nuevamente los instrumentos de obtención de información, cuestionario y entrevista aplicados en este diagnóstico y se revisarán los siguientes criterios conforme al documento “Indicadores de desempeño para la educación a distancia en la UNAM” (SUAYEd, 2015, p. 4)

Tabla 20. Indicadores de desempeño estudiantil

Indicador	Descripción
8. Alumnos regulares (avance curricular)	Porcentaje de alumnos con avance en créditos o avance académico acorde con el tiempo establecido en el plan de estudios correspondiente
9. Alumnos con aprobación constante	Porcentaje de alumnos que aprueban la totalidad de las asignaturas (exámenes ordinarios) a las que se inscriben en un semestre o ciclo escolar
10. Alumnos regulares por generación (avance curricular)	Porcentaje de alumnos de una generación con avance en créditos o avance académico acorde con el tiempo establecido en el plan de estudios correspondiente
11. Alumnos con aprobación constante por generación	Porcentaje de alumnos de una generación que aprueban las asignaturas (exámenes ordinarios) a las que se inscriben en un semestre o ciclo escolar
12. Eficiencia terminal en tiempo curricular (egreso en tiempo curricular)	Porcentaje de alumnos que concluyen sus estudios en el tiempo establecido en el plan de estudios [tiempo curricular (TC)]
15. Retención semestral por generación	Porcentaje de alumnos de una generación que se inscriben al semestre lectivo
16. Retención semestral (alumnos activos)	Porcentaje de alumnos que se inscriben al semestre lectivo
17. Alumnos activos en la plataforma	Porcentaje de alumnos activos en plataforma en todas sus asignaturas en el semestre

Nota. Elaboración propia

La evaluación en ningún momento será punitiva para los colaboradores que intervienen en los procesos de análisis, diseño, construcción, implementación y valoración de los alcances del presente proyecto, servirá como un marco de acción que impulse la mejora continua, una intervención oportuna en cada estrategia y facilite la obtención de resultados para reconocer el alcance de los objetivos propuestos.

Consideraciones finales

La asesoría académica a distancia es un área profesional con gran impulso debido a los avances de la tecnología educativa y la apertura de programas de formación y capacitación en línea, por lo que existe una gran demanda de profesionales que dominen los conocimientos, procedimientos y actitudes para acompañar y potencializar en el estudiante el deseo y las habilidades para construir sus propios aprendizajes considerando las situaciones de distanciamiento físico y asincronía de la comunicación.

Es necesario indicar que para consolidarse como un asesor con calidad de programas educativos a distancia se deben experimentar en diversas acciones de formación las situaciones, condiciones y problemáticas que tiene un estudiante con el contenido, actividades, materiales, tiempos de entrega, comunicación, entre otros, generando conciencia de las particularidades de la modalidad y de los momentos o elementos en que se deben tener un mayor acompañamiento.

El presente proyecto de intervención ayuda a que los asesores de la MADEMS Español desarrollen las competencias necesarias para desempeñarse de manera efectiva en sus funciones didácticas, evaluativas, comunicativas, tecnológicas y de relación interpersonal, mediante la revisión de contenidos académicos sobre la educación a distancia, aproximaciones a sus funciones en el programa académico y la vivencia de un aprendizaje en condiciones similares a las que tienen sus estudiantes.

Un aspecto para considerar y que durante este documento constantemente se presentó, es la necesidad de plantear la identidad profesional del asesor a distancia con sus características y atribuciones que permita diferenciarla de otras modalidades educativas, se asuma conscientemente el impacto que tiene en la conformación de las personas y de la sociedad y

exigir a la institución su reconocimiento formal evitando ser considerada una actividad de menor calidad y con menor retribución económica.

Por esta situación, en el proyecto se plantea conformar una CVA donde los asesores compartan contenidos, información, experiencias, dificultades y principalmente sus prácticas educativas para ser recuperadas, sistematizadas y transferidas entre ellos reconociendo que pertenecen al capital intangible de la institución y al patrimonio de la Universidad, además que ayudan a solucionar los problemas de rendimiento académico de los estudiantes, aumentan la eficiencia terminal en la MADEMS Español y contribuyen a, posiblemente, ingresar al Padrón del Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACyT.

Uno de los grandes problemas que se presentaron al momento de realizar este proyecto de intervención fue definir las características y funciones del asesor a distancia debido a que no existe un consenso académico y hay confusiones de sus actividades con otras profesiones como el psicólogo educativo, diseñador instruccional, diseñador gráfico, programador y hasta coordinador académico, por lo que la presente propuesta contribuye al campo de conocimiento para definir unívocamente que es un asesor a distancia.

Su gran importancia consiste en impulsar el rendimiento académico de los estudiantes, favorecer las competencias de los asesores y facilitar la recuperación de prácticas educativas que pueden servir como sustento para construir un modelo de asesoría académica de la MADEMS Español, la cual puede ser compartida con otros programas o proponerse en espacios de investigación y divulgación.

La experiencia en su construcción fue enriquecedora desde el planteamiento del diagnóstico y los criterios conforme a la temática y las necesidades institucionales, en la

implementación de los instrumentos de obtención de la información y al obtener los datos que sustentarán cada una de las estrategias. A nivel personal me permitió profundizar en la temática de la asesoría a distancia para aumentar mis competencias de acompañamiento pedagógico en las diferentes instituciones donde participo y en complementar mis conocimientos de la Maestría en Tecnología Educativa de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) donde mi proyecto terminal fue un taller a distancia para enseñar a los docentes de Enfermería y Obstetricia del IPN a usar la plataforma Moodle como apoyo a sus sesiones presenciales.

Por último, deseo que el presente proyecto de intervención sea una aportación a la educación a distancia para consolidarse en los espacios académicos y sociales como una opción válida de formación disciplinar, en el desarrollo de las competencias conforme a una actividad productiva, laboral y cotidiana y en elevar la calidad de vida de sus participantes y mejorar su contexto.

Referencias

- Alcántara, C. (2016). Un enfoque multireferenciado de la deserción escolar: el aula, la comunicación y el pensamiento. México: Poética-UNAM <http://www.cch-naucalpan.unam.mx/V2018/imgprin/publicaciones/Poietica/Poietica7.pdf>
- Alvarado, J. (2018). Guía metodológica para la gestión de riesgos en la Empresa Construcciones Peñaranda s.a. Costa Rica: Tecnológico de Costa Rica. Recuperado de https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9877/guia_metodologica_para_gestion_riesgos_empresa_construcciones_pe%C3%B1aranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez-Gayou, J. (2003). Métodos básicos en Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. México: Paidós. Recuperado de <http://mayestra.files.wordpress.com/2013/03/bibliografc3ada-de-referencia-investigac3b3n-cualitativa-juan-luis-alvarez-gayou-jurgenson.pdf>
- Arteaga, B. y González, M. (2001). Diagnóstico. En Desarrollo Comunitario. México: Escuela Nacional de Trabajo Social-UNAM. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1006/1/Diagnostico.%20en%20Desarrollo%20comunitario.pdf>
- ANUIES (2004). La innovación en la educación superior. México: UPN -ANUIES.
- Barrantes, R. (1992). La educación a distancia. San José Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Becerril, C., Sosa, G., Delgadillo, M. y Torres, S. (2015). Competencias Básicas de un Docente Virtual. Bolivia: Revista de Sistemas y Gestión Educativa. Recuperado de https://ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol2num4/18.pdf

- Betancourt, M. (Coord.) (1993). La educación a distancia y la función tutorial. San José, Costa Rica: UNESCO. Recuperado de http://www.unesco.org/education/pdf/53_21.pdf
- BVSDE (1996). Indicadores de diagnóstico, seguimiento evaluación y resultados. Elementos conceptuales para su definición y aplicación. Colombia: Red Nacional de Bancos de Programas y Proyectos. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsapc/fulltext/indicadores.pdf>
- Canal, N. (2006). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. Recuperado de <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Catalán, J. (2012). Investigación orientada al cambio en psicología educacional. Chile: Editorial Universidad de la Serena.
- Cauas, D. (2006). Elementos para la elaboración y ejecución de un proyecto de investigación. Investigación en Ciencias Sociales. Recuperado de <http://www.ninvus.cl/>
- CETED FES Acatlán (2016). Guía de navegación MADEMS 2016. México: UNAM. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=bf5A3vKEPT0>
- Chávez, L. (2018). Actividad Integradora: Cronograma. México: SUV-Universidad de Guadalajara. Recuperado de <https://moodleposgrados.udgvirtual.udg.mx/moodle/mod/assign/view.php?id=33570>
- CONOCER (2013). EC0366 Desarrollo de cursos de formación en línea. México: SEP. Recuperado de http://www.ece.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/ficha_ec0366_desarrollo_cursos_en_linea.pdf
- Doorman, F. (1991). La metodología del diagnóstico en el enfoque de la “investigación adaptativa”. Costa Rica: Universidad Nacional Heredia – Universidad Estatal de Utrecht.
- Echeverry, J. y Jaramillo, M. (2017). La relación profesor-estudiante en los programas de educación virtual. Colombia: Universidad de Antioquia. Recuperada de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/9863/1/EcheverryJuan_201

7_RelacionProfesorEstudiante.pdf

- Egg, A. (1985). Introducción a la planificación. Argentina: Ed. Humanitas.
- Eusse, O. y Piña, B. (2004). El asesor en educación a distancia. México: CUAED-UNAM.
- Escribano, A. y Del Valle, A. (Coord) (2008). El aprendizaje basado en problemas (ABP) una propuesta metodológica en Educación Superior. España: Narcea Editores.
- Esteller, V. y Medina, E. (2009). Evaluación de cuatro modelos instruccionales para la aplicación de una estrategia didáctica en el contexto de la tecnología. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/vol3n1/art5.pdf>
- Fernández, J., Yáñez, J. y Muñoz, E. (2015). Prácticas morales y normas de netiqueta en las interacciones virtuales de los estudiantes de educación secundaria. México: IPN - Tec de Monterrey. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v15n69/v15n69a5.pdf>
- FES Acatlán. (2013). Tercer Coloquio: Ambientes Virtuales y Objetos de Aprendizaje en la Educación Superior; Experiencias y Reflexiones. México: UNAM. Recuperado de https://issuu.com/elsoftwarevolandero/docs/memorias_3er_coloquio_avas/8
- García, L. (coord.) (1999). Formación a distancia. Sevilla: IIAP.
- García, L. (2001) La educación a distancia. Barcelona: Ariel Educación
- García, L. (2003). Comunidades de aprendizaje en entornos virtuales. La comunidad iberoamericana de la CUED. En Barjas, M. (Coord.). La tecnología educativa en la enseñanza superior. Madrid, McGraw Hill. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Lorenzo_Garcia-Aretio2/publication/235664727_Comunidades_de_aprendizaje_en_entornos_virtuales_La_comunidad_iberamericana_de_la_CUED/links/00b7d516fab74ed711000000/Comunidades-de-aprendizaje-en-entornos-virtuales-La-comunidad-iberamericana-de-la-CUED.pdf
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. Madrid: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331453132001.pdf>

- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Univsantana. Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Graue, E. (2017). Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019. UNAM: México. Recuperado de <http://www.rector.unam.mx/doctos/PDI-2015-2019.pdf>
- Heinemann, K. (2003). Introducción a la metodología de la investigación empírica. Barcelona, España: Paidotribio.
- Hernández, L. (2016). Desertan 2 de cada 10 alumnos en prepas de la UNAM. México: Excélsior. Recuperado de <https://www.excelsior.com.mx/comunidad/2016/05/25/1094826>
- Hernández, L. y Legorreta, B. (2013). Manual del docente de Educación a Distancia. en Curso Formador de formadores. México: UAEH. Recuperado de www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ_continua/curso_formador/LECT56.pdf
- Ibertic (s.f.). Manual para la evaluación de proyectos de inclusión de TIC en educación. Un proyecto regional de cooperación para la integración de la cultura digital en los sistemas educativos. OEI. Recuperado de https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/pdfs/ibertic_manual.pdf
- IPN. (2015). Modelo de Operación del Polivirtual en el Nivel Superior. México. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/upev/docs/ModelosPolivirtual.pdf>
- ITE (2011). La acción docente en educación a distancia. Recuperado de http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd/cursofor/cap_2/cap2d.htm
- Itson (2019). Modelos de Diseño instruccional. Recuperado en http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa32/moldelos_diseno_instruccional/z8.htm
- Jaramillo, D. (2018). Diagnóstico de comunicación interna de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA, en la sede central y sus 8 oficinas territoriales. Antioquia: Corporación Universitaria Lasallista. Recuperado http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2498/1/Diagnostico_comunicacion_interna_CORANTIOQUIA.pdf

- Leyva, H., Pérez, M. y Pérez, S. (2007). Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo. México: instituto Politécnico Nacional – Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-84.pdf>
- López, T. y Cano, M. (2013). El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones. México: Universidad Veracruzana. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- Marisa, C. (2008). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. España: Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento UOC. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/Rusc/article/viewFile/78535/102612>
- MADEMS (2016a). Mapa curricular. México: UNAM. Disponible en http://madems.posgrado.unam.mx/tc_acatlan/mapa.html
- MADEMS (2016b). Programa de estudios. México: UNAM. Disponible en http://madems.posgrado.unam.mx/tc_acatlan/objetivo.html
- MADEMS. (2019a). Antecedentes. Recuperado de <http://madems.posgrado.unam.mx/nosotros/antecedentes.pdf>
- MADEMS. (2019b). Horarios. Recuperado de http://madems.posgrado.unam.mx/tramites/Esp_AcD20-1.pdf
- Marisa, C. (2008). Los tutores a distancia. Un aporte teórico. España: Universidad de Catalunya - Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>
- Medina, N. (2010). La comunicación educativa y su aplicación en línea. México: Universidad de Guadalajara- Universidad Autónoma de Zacatecas. Recuperación <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/139/155>
- Mercedes, C. (2015). El rol del profesor en la educación virtual. Universidad Virtual de Guanajuato. Recuperado de <http://1-11.ride.org.mx/index.php/RIDSESECUNDARIO/article/viewFile/830/811>

- MGA AV. (2020). Procedimiento, modalidades y bases para la titulación. México: SUV-UdeG. Recuperado de http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/doc_sgc/Proceso%20Egreso/GEIT-22.pdf
- Moodle. (2020). Moodle - Open-source learning platform. EU: Moodle. Recuperado de <https://moodle.org/?lang=en>
- Molla, R. (2001). Diagnóstico Pedagógico. Un modelo para la intervención psicopedagógica, Barcelona: Edit. Ariel.
- Montero, P. y D'haese, I. (1995). Curso de formación a distancia en educación abierta y a distancia. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Subdirección general de Educación Permanente.
- Moreno, M. y Pérez, M. (2010). Modelo Educativo del sistema Virtual. México: UdeG. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1829/3/Modelo%20Educativo%20SUV.pdf>
- Navarro, M., Edel, R. y García, R. (2018). Rúbrica para evaluar ambientes virtuales de aprendizaje. Rúbrica para evaluar ambientes virtuales de aprendizaje. 3C TIC. Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC. México. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/09/Art_5-1.pdf
- Olea, E. y Pérez, P. (2005). Relevancia del tutor en los programas a distancia. México: UdeG. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/aperturacopy/index.php/apertura4/article/viewFile/48/49>
- Ornelas, D. (2007). El uso del foro de discusión virtual en la enseñanza. México: Universidad Autónoma de Guadalajara. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/expe/1900Ornelas.pdf>
- Oswal, S. K., & Meloncon, L. (2014). Paying Attention to Accessibility When Designing Online Courses in Technical and Professional Communication. Journal of Business and Technical Communication, Doi:1050651914524780

- Pérez, M. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. México: Universidad de Guadalajara. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/15/18>
- Pérez, R. (1991): Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación. Uned. 106.
- Phillips, L., Baird, D. y Fogg, B. (2016). Facebook para educadores. Recuperado de http://portaljove.apda.ad/system/files/facebook_para_educadores.pdf
- Prepa en Línea (2019). Facilitadores. México: SEP. Recuperado de <http://www.prepaenlinea.sep.gob.mx/portalv1/component/content/article?id=83:facilitadores>
- Quizworks B.V. (2020). CMS, LMS y LCMS. Definición y diferencias. CentroCp. Recuperado de <http://www.centrocp.com/cms-lms-y-lcms-definicion-y-diferencias/>
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española, 23.^a ed. Recuperado de <https://dle.rae.es/asesorar>
- Rosado, V. (2016). Enseñanza en la Era Digital: La Empatía Docente y el Aprendizaje Colaborativo. Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de http://papers.cumincad.org/data/works/att/sigradi2016_635.pdf
- Ruiz, M. (2016). Análisis pedagógico de la docencia en educación a distancia. México: UNITEC. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982016000400005
- Sánchez, J. (2008). Una propuesta conceptual para diferenciar los programas de postgrado profesionalizantes y orientados a la investigación. Implicaciones para la regulación, el diseño y la implementación de los programas de postgrado. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87011545002.pdf>
- Santibáñez, R. (2011). Manual para la evaluación del aprendizaje estudiantil. México: Trillas.

- Sarly, R., González, S. y Ayres, N. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. Argentina: Universidad del Cuyo. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf
- SEMARNAT (2012). Diagnóstico participativo. Capítulo 2. México: Gobierno Federal-CONAFOR. Recuperado de <http://www.conafor.gob.mx:8080/documentos/docs/37/4017Diagn%C3%B3stico%20participativo.pdf>
- SUAyED (2015). Indicadores de desempeño para la educación a distancia en la UNAM. México: UNAM. Recuperado de <https://www.planeacion.unam.mx/Planeacion/Apoyo/F-IndicadoresSUAyED.pdf>
- Tecnológico de Monterrey (2016). Tema 2. El tutor en línea en Curso de Formación de tutores. México. Tecnológico de Monterrey. Recuperado de <http://ec2-52-24-133-183>
- UAEH (2015). Modelo educativo de la UAEH. México. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/docs/modelo_educativo_UAEH.pdf
- UNAdM (2019). Modelo Educativo. México: SEP. Recuperado de <https://www.unadmexico.mx/index.php/2015-09-09-22-32-08/modelo-educativo>
- UNAM (2003). Marco Institucional de Docencia de la Universidad. México: UNAM. Recuperado de http://abogadogeneral.unam.mx/legislacion/abogen/documento.html?doc_id=44
- UNAM. (2009). Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. Recuperado de Gaceta UNAM website: http://www.economia.unam.mx/suayed/estatuto_suayed.pdf
- UNAM (2014). Modelo Educativo del sistema Universidad Abierta y a Distancia de la UNAM. México: SUAyED. Recuperado de http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/MODELO_SUAYED.pdf
- UNAM (2014). Lineamientos y criterios para la presentación de Planes de Estudio de la Licenciatura en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a distancia de la UNAM. México. Recuperado de

https://distancia.cuaed.unam.mx/documentos/Lineamientos_Lic2014.pdf

UNAM (2015). MADEMS. UNAM Posgrado México. Recuperado de https://www.posgrado.unam.mx/oferta/planes/a4/PP_MADEMS_Tomo_I.pdf

UNIVIM (2019). Modelo educativo UNIVIM. México. Recuperado de <http://www.univim.edu.mx/modelo-educativo/>

Valentín, N., Torres, A. y Salazar, R. (2015). La función de motivación: desafío de las figuras académicas de la modalidad a distancia. México: Instituto Politécnico Nacional- Universidad de Guadalajara. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/remeied/index.php/memorias/article/viewFile/223/119>

Valenzuela, J. (2010). La evaluación de la calidad en la educación a distancia. Monterrey: Revista Didasc@lia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4227280.pdf>

Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Costa Rica: Centro de Investigación y Docencia en Educación- Universidad Nacional. Recuperado de: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Velázquez, O. (2019). El nuevo rol del docente virtual para entornos virtuales de aprendizaje, “El caso CEIPA”. Panamá: Institución Universitaria CEIPA. Recuperado de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/401>

Zambrano, W., Medina, V. y Martín, V. (2010). Nuevo rol del profesor y del estudiante en la educación virtual. España: Dialéctica Revista de Investigación.

Zarzar, C. (2000). La didáctica grupal. México. Editorial Progreso

Apéndices

A. Cuestionario

Universidad de Guadalajara
Sistema de Universidad Virtual



Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales

Encuesta para el análisis de la Asesoría Académica Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS), Español de la FES Acatlán, UNAM.

Estimada o estimado estudiante, por favor, contesta la siguiente encuesta subrayando o encerrando la respuesta correcta y en los espacios en blanco escribiendo lo pertinente. La veracidad de tus respuestas será de mucha utilidad para la comunidad la MADEMS Español.

1. ¿Cuál es tu edad? _____ años

2. ¿Cuál es tu sexo?

a) Mujer

b) Hombre

3. ¿En qué modalidad estudias?

a) Presencial

b) A distancia

4.- ¿Cuál es el semestre que cursas?

A) Primero

b) Tercero

c) Quinto

5. ¿Te encuentras actualmente recursando materias?

a) No

b) Sí

¿Cuántas? _____

¿Cuáles? _____

6. Cuando tienes dudas. ¿Por qué medio te comunicas con tus asesores?

a) Correo electrónico

b) Foro de dudas

c) WhatsApp

d) Videoconferencia

e) Mensaje en

f) Chat en plataforma

g) Otro: _____

7. ¿Cuánto tardan en promedio tus asesores en contestar una duda?

a) Máximo 12

b) Entre 12 y 24 horas

c) Entre 1 y 2

d) Otro: _____

horas

días

8. ¿Tus asesores se encuentra en comunicación constante contigo y tus compañeros?

a) Sí

b) No

9. Consideras que la comunicación con tu asesor es...

a) Buena

b) Mala

c) Indiferente

21. Las realimentaciones de tu profesor en qué elementos se centran. Puedes seleccionar más de una.

- a) Formato b) Contenido teórico c) Ortografía d) Uso de la plataforma
e) Responsabilidad f) Metodología empleada Otro: _____

22. En las realimentaciones de tus asesores demuestran efectivamente el dominio de la materia que imparten

- a) Si b) No c) A veces



23. Consideras que tus asesores se dirigen con respeto a tu persona

- a) Si b) No ¿Por qué? _____

24. ¿Tus asesores son empático con tu desempeño escolar?

- a) Si b) No ¿Por qué? _____

25. Te has sentido identificado con alguno de tus asesores de las diferentes materias...

- a) Si b) No ¿Por qué? _____

26. Te has sentido motivado por alguno de tus asesores para continuar en la materia

- a) Si b) No c) A veces

27. Tus asesores generan procesos de interacción académica entre compañeros

- a) Continuamente b) A veces c) Nunca



28. Considerando que 5 es más alto y 1 más bajo ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienes de tus asesores?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

29. Deseas complementar con alguna información extra relacionada con tus asesores:

Agradecemos el tiempo y dedicación que destinaste a contestar este instrumento.

Todas las respuestas emitidas serán anónimas y confidenciales.

Apéndice

B. Entrevista

Universidad de Guadalajara

Sistema de Universidad Virtual

Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales

Entrevista A ESTUDIANTES para el análisis de la Asesoría Académica en la Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS), Español de la FES Acatlán, UNAM.

Estimada o estimado estudiante, por favor, con sinceridad a las siguientes preguntas que se realizarán ya que tienen el objetivo de identificar la asesoría a distancia en la MADEMS Español y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes.

- 1. ¿Qué es un asesor a distancia?**
- 2. ¿Qué elementos consideras que debe poseer un tutor en la MADEMS Español para apoyar efectivamente el aprendizaje?**
- 3. ¿Cuál ha sido tu experiencia personal con los asesores de la MADEMS Español?**
- 4. Si pudieras definir a los tutores de la MADEMS Español con una palabra, ¿cuál sería y por qué?**
- 5. ¿Qué aspectos propondrías para mejorar la asesoría a distancia en la MADEMS Español?**

Apéndice

C. Documento de registro de práctica educativa.

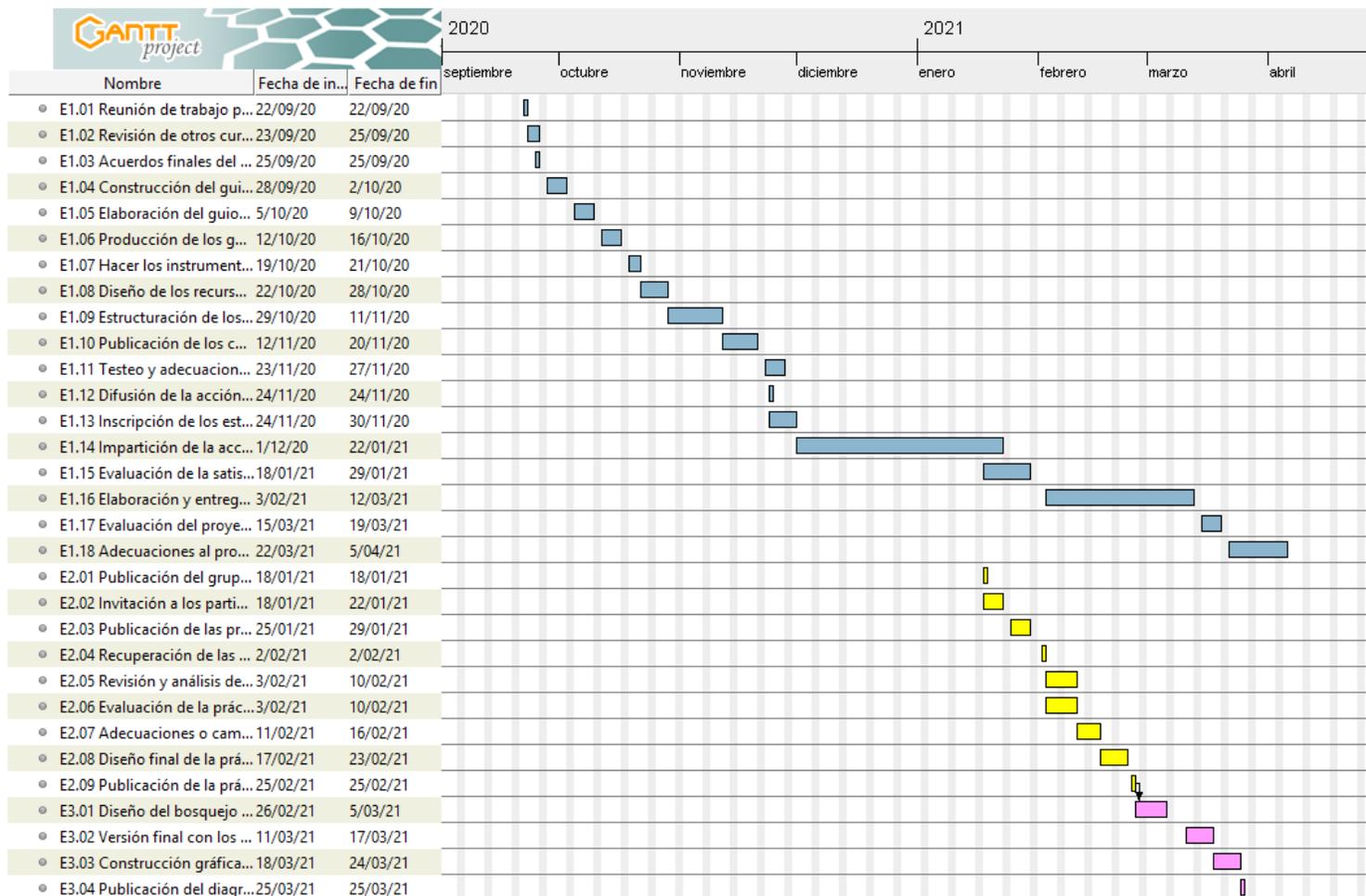
C. Documento de registro de práctica educativa.	
Nombre propuesto de la práctica educativa:	
Nombre de la asignatura:	
Nombre del programa académico:	
Nivel académico:	Semestre:
Modalidad:	No de estudiantes:
Instructor(es): Autor	
Correo:	Celular

C. Documento de registro de práctica educativa.	
1. ¿Qué situación, problema o necesidad atiende la PE?	
2. ¿Cuáles son las actividades que se implementó en la PE? Describirlas	
3. ¿Qué relación tiene con su función como asesor a distancia?	
4. ¿Cuáles son los recursos materiales, humanos, digitales y económicos empleados?	

5. ¿Cuáles son las ventajas de la aplicación de la PE?	
6. ¿Cuáles son las desventajas de la aplicación de la PE?	
7. ¿Cuál considera que es el principal impacto de aplicar la PE?	
8. ¿Qué elementos del contexto se deben considerar para el éxito de la PE?	
9. ¿Qué elementos son importantes considerar al momento de aplicarla?	
Alguna otra información para compartir	

Apéndice

D. Cronograma



Apéndice

E. Lista de cotejo de una práctica educativa de asesoría a distancia

Lista de cotejo de una práctica educativa de asesoría a distancia					
1	Consiste en una práctica educativa que desempeña el asesor a distancia conforme a sus funciones en el programa académico.	0.8			
2	La práctica educativa no incurre o provoca algún incumplimiento de la normatividad de la Universidad.	0.8			
3	Brinda una atención, proceso o solución a una situación o problemática que sucede en el programa académico y que afecta el desempeño del asesor o estudiante.	0.8			
4	La práctica educativa está relacionada con un proceso de enseñanza, aprendizaje o gestión educativa del programa académico.	0.8			
5	Su instrumentación en el programa académico es sencilla y no implica una gran inversión de tiempo, recursos y personal	0.8			
6	En comparación con otras actividades, la práctica educativa favorecer solucionar o atender el tiempo en menor tiempo.	0.8			
7	En la descripción se consideran criterios que pueden ser recuperados para evaluar la implementación de la práctica educativa.	0.8			
8	Se presentan mejoras cuantitativas u cualitativas que se alcanzaron efectivamente con la práctica educativa.	0.8			
9	La descripción de la actividad es fácil de entender, puntual y señala todos los momentos para ser instrumentada por otro asesor del programa académico.	0.8			

10	Se incluyen las ventajas y desventajas que tiene la implementación de la práctica educativa en el programa académico.	0.8			
11	La práctica educativa tiene un impacto significativo de mejora en las funciones que realiza un asesor a distancia del programa académico	0.8			
12	Se incluyen las condiciones reales o propuestas que facilitan la implementación de la práctica educativa.	0.8			
13	Incluye los datos personales del autor y de la asignatura y programa académico donde se implementó.	0.4			
Subtotal					
Total					

Requisitos para evaluación

Los siguientes criterios deben cumplirse para poder ser evaluada:

- Utilizar el formato propuesto en el taller o por el coordinador del programa académico.
- Participar en el taller o recibir una invitación por el coordinador académico de la MADEMS Español a distancia.
- La práctica educativa es personal y en ningún momento deberá ser recuperada de alguna fuente de consulta.
- La práctica educativa fue implementada por el asesor a distancia que la propone o hasta tres colaboradores.

Anexos

A. Solicitud de diagnóstico.

propuesta de proyecto



Agregar una etiqueta



Francisco Jesús Vieyr... 29/9/2017

para madems ^



De Francisco Jesús Vieyra González ·
francisco.1989.mx@gmail.com
Para madems@apolo.acatlan.unam.mx
Fecha 29 de septiembre de 2017 12:05
[Ver detalles de seguridad](#)

Buena tarde.

Mi nombre es Francisco Jesús Vieyra González y escribo el presente para solicitar una reunión con usted debido a que me encuentro realizando la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales en la Universidad de Guadalajara programa CONACYT) y me interesa proponer el proyecto de investigación en la MADEMS Español

El tema de investigación es la conformación de un modelo de asesoría a distancia.

Quedo pendiente de su respuesta,

--

Anexo

B. Carta de solicitud.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL
COORDINACIÓN DE LA MAestrÍA EN GESTIÓN DEL
APRENDIZAJE EN AMBIENTES VIRTUALES

Facultad de Estudios Superiores

Mtro. René Cuellar S.

**Responsable de la Maestría en Docencia para la Educación Media Superior.
Programa Académico en Español. Modalidad Presencial y en Línea.**

PRESENTE.

Por medio de la presente, le comunico que el **C. Francisco Jesús Vieyra González**, con código de estudiante: **217894838**, cursa actualmente el primer semestre de la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

Así también le informo que como parte de las actividades académicas el alumno deberá desarrollar un proyecto relacionado al tema de Asesoría Virtual.

Sin otro asunto en particular, me despido y quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE
"PIENSA Y TRABAJA"

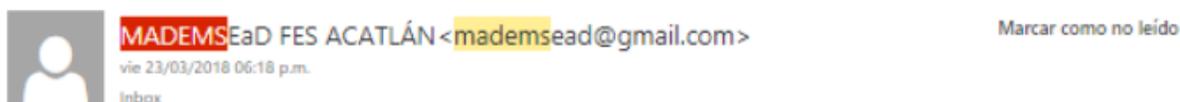
Guadalajara, Jal., 11 de octubre de 2017

Mtro. Luis Fernando Ramírez Anaya
Coordinador de la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales



Anexo

C. Instrumentación del diagnóstico.



Para: Francisco Jesus Vieyra Gonzalez;

Gracias., Te comento que las enviaremos el próximo lunes 2 de abril por los días de asueto que se atraviesan.
Hasta entonces paciencia.
Saludos;;



Estimado profesor Rene.

Confirmando de recibido el correo y aprovecho para enviar las ligas para que los estudiantes de la MADEMS Español ingresen a contestar los instrumentos conforme a lo platico en la reunión anterior.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfH_CSAQpGYIqTZhYQZZ6MggXtVG-A18vd06UAiv63tu-aGUg/viewform?usp=sf_link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOrPjgLBec7NE0Q4V2_naM9GEXXiiYqLRP6EoWhY1PwD9pZQ/viewform?usp=sf_link

Saludos cordiales.

Anexo

D. Respuestas del cuestionario

Pregunta	25-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	Total
1. ¿Cuál es tu edad?	1	4	1	7	3	1	1	17
								100%

Pregunta	H	M	Total
2. ¿Cuál es tu sexo?	5	12	17
	29.4%	70.6%	100%

Pregunta	Presencial	Distancia	Total
3. ¿En qué modalidad estudias?	0	100	17
	0%	100%	100%

Pregunta	1	2	3	4	Total
4. ¿Cuál es el semestre que cursas?	10	0	4	3	17
	58.8%	0%	23.5%	17.6%	100%

Pregunta	Si	No	Total
5. ¿Te encuentras actualmente recursando asignaturas de la MADEMS Español?	4	13	17
	23.5%	76.5%	100%

¿Cuáles?

- 1 en Análisis del discurso
- 3 en Avances y desarrollos en Teoría y Análisis del discurso
- 2 en Práctica docente III
- 1 en Seminario de integración para el trabajo de tesis.

Nota. dos estudiantes reprobaron dos asignaturas cada uno y otro tres.

Pregunta	Correo electrónico	Foro de dudas	WhatsApp	Video conferencia
6. Cuando tienes dudas.	12	3	1	0
¿Por qué medio te comunicas con tus asesores?	70%	17.6%	5.9%	0%
	Mensaje en plataforma	Chat en plataforma	Otro	
	9	1	1	
	53%	5.9%	5.9%	

Nota. cada participante puede seleccionar varias opciones. Respondieron 17 estudiantes.

Pregunta	Máximo 12 horas	Entre 12 y 24 horas	Entre 1 y 2 días	Otro	Total
7. ¿Cuánto tardan en promedio tus asesores en contestar una duda?	6	6	4	1	17
	35.3%	35.3%	23.5%	5.9%	100%

Otro: No he tenido dudas hasta el momento.

Pregunta	Si	No	Total
8. ¿Tus asesores se encuentra en comunicación constante contigo y tus compañeros?	13	4	17
	76.5%	23.5%	100%

Pregunta	Buena	Regular	Mala	Indiferente	Total
9. Consideras que la comunicación con tus asesores es...	10	6	1	0	17
	58.8%	35.3%	5.9%	0%	100%

Pregunta	Si	No	Total
10. ¿Tus asesores complementan regularmente la materia con la propuesta de algún recurso digital diferente al de la plataforma virtual? Si contestas no, pasa a la pregunta 13, sino continua.	5	12	17
	29.4%	70.6%	100%

Pregunta

11. ¿Qué tipo de recurso compartió?

- No todos, solo una ha compartido ligas de apoyo
- Correo electrónico
- PDF, correo electrónico
- Hotmail y WhatsApp.
- Textos, videos.
- El calendario de inicio donde están programadas las actividades para cada semana, cuando tengo dificultades con algún tema me recomienda algún otro texto que se encuentra en internet.

Nota. Las respuestas son transcritas literalmente del mismo instrumento.

Pregunta	Si	No	Total
12. Al inicio de la materia envían un mensaje de bienvenida señalando sus datos personales y la forma de trabajo.	15	2	17
	88.2%	11.8%	100%

Pregunta	Si	No	Total
13 ¿Envían mensajes de manera periódica señalando las actividades a realizar por semana o unidad?	12	5	17
	70.6%	29.4%	100%

Pregunta	Si	No	A veces	Total
14. Tus asesores te ha comentado o propuesto alguna estrategia de estudio para desarrollar tu aprendizaje	3	11	3	17
	17.6%	64.8%	17.6%	100%

Pregunta	Si	No	A veces	Total
-----------------	-----------	-----------	----------------	--------------

15. Tus asesores evidencian un correcto uso de la plataforma educativa para la impartición de las asignaturas	9	3	5	17
	53%	17.6%	29.4%	100%

Pregunta	Si	No	A veces	Total
15. Tus asesores evidencian un correcto uso de la plataforma educativa para la impartición de las asignaturas	9	3	5	17
	53%	17.6%	29.4%	100%

Pregunta	Máximo 12 horas	Entre 12 y 24 horas	Entre 1 y 2 días	Otro	Total
16. ¿Cuánto tardan tus asesores en realimentar una actividad enviada?	0	3	6	6	17
	0%	17.6	29.4	53%	100%

Otro:

- 1, Varias semanas
- 3, Semanas
- 1, Una semana
- 1, Mitad de semestre

Pregunta	Si	No	A	Total
17. ¿Consideras que la realimentación emitida te ayuda a detectar las áreas de oportunidad en tu entrega?	10	0	7	17
	58.8%	0%	41.2%	100%

Pregunta	Si	No	A	Total
	10	1	6	17

18. ¿Tus asesores evalúan de manera objetiva conforme a lo solicitado o a un instrumento de evaluación?	58.8%	5.9%	35.3%	100%
---	-------	------	-------	------

Pregunta	Correo electrónico	Plataforma	WhatsApp	Video conferencia
19. ¿Mediante qué medio tu asesor envía los comentarios a tus entregas?	1	12	0	0%
	5.9%	70%	0%	0%
	Mensaje en plataforma	Chat en plataforma	No envía	Otra
	3		1	0
	17.6%	0%	5.9%	0%

Nota. cada participante puede seleccionar varias opciones. Respondieron 17 estudiantes.

Pregunta	Si	No	A	Total
20. Tus asesores participan en los foros brindando realimentación a lo emitido	8	1	8	17
	47.1%	5.8%	47.1%	100%

Pregunta	Formato	Contenido teórico	Ortografía	Plataforma
21. Las realimentaciones de tus asesores en qué elementos se centran. Puedes seleccionar más de una.	6	16	7	2
	35.3%	94.1%	41.2	11.8
	Responsabilidad	Metodología	Otro	
	4	10	1	
	23.53%	58.8%	5.9%	

Nota. cada participante puede seleccionar varias opciones. Respondieron 17 estudiantes.

Pregunta	Si	No	A veces	Total
22. En las realimentaciones de tus asesores demuestran efectivamente el dominio de la materia que imparten	14	0	3	17
	82.4%	0%	17.6%	100%

Pregunta	Si	No	A veces	Total
23. Consideras que tus asesores se dirigen con respeto a tu persona	17	0	0	17
	100%	0%	0%	100%

Conforme a la pregunta anterior. ¿Porqué?

1. Respeto y cordialidad
2. Amables y con lenguaje adecuado
3. Usan normas de netiqueta
4. Hasta ahora todos se han dirigido con objetividad
5. Siempre se dirigen con respeto
6. Son respetuosos siempre
7. Son atentos
8. Porque saludan, utilizan un lenguaje formal al hacer sus comentarios, se despiden y exhortan al alumno para continuar con el trabajo
9. Se comunican formalmente
10. La manera de expresarse es con gran cortesía.
11. Por el vocativo, la forma de escribir y la atención.
12. Porque siempre son señalamientos pertinentes.
13. porque lo hacen en un marco de profesionalidad
14. Por qué muestran un interés real en mi avance como estudiante y en mi desarrollo como docente. Son atentos, amables y dialogan.
15. Son precisos en sus respuestas, animan a seguir adelante
16. Siempre
17. Cualquier indicación que se me ha solicitado, siempre lo hacen con un lenguaje educado y cordial.

Pregunta	Si	No	Total
24. ¿Tus asesores son empáticos con tu desempeño escolar?	15	2	17
	88.2%	11.8%	100%

Conforme a la pregunta anterior. ¿Porqué?

Respuesta Si.

1. Consideran nuestras necesidades laborales.
2. Buena actitud
3. Los mensajes son propositivos
4. Porque me han hecho recomendaciones para mejorar
5. hacen buenas retroalimentaciones
6. Siempre están para apoyarte y guiarte
7. Señalan lo que puede mejorar
8. En ocasiones valoran el esfuerzo, o cuando se tiene un acierto lo notan y hablan de ello.
9. Respetan la velocidad de aprendizaje.
10. Se muestran receptivos ante las dudas y corrigen con esmero.
11. Porque buscan estrategias para apoyarme
12. Porque me comprenden ellos también son estudiantes y entienden mi interés por el conocimiento. Y mis dificultades para aprender sobre algunos temas.
13. En las respuestas de foro.
14. Si entiende nuestros tiempos.
15. En ocasiones creo que han sido considerados. Y a pesar de que he tenido fallas, pienso que entienden que trato de hacer las actividades lo mejor posible.

Respuesta No.

16. Porque la práctica docente y la teoría a veces no concuerdan.
17. El medio de comunicación no permite un acercamiento personal, es impersonal.

Pregunta	Si	No	Total
----------	----	----	-------

24. Te has sentido identificado con alguno de tus asesores de las diferentes materias...	12	5	17
	70.5%	29.5%	100%

Conforme a la pregunta anterior. ¿Porqué?

Respuesta Si.

1. Estamos en la misma línea, la literatura y el Español
2. Porque hasta ahora todos han sido objetivos conmigo
3. Por la forma en que se conducen hacia mi
4. Comprenden lo que es estudiar en línea y adaptarse a los tiempos.
5. La amabilidad y el respeto con el que se dirigen
6. Porque hemos trabajado temas que me ayudan en mi práctica docente
7. Me gusta su compromiso, su capacidad para comentar, corregir o sugerir que debo hacer para mejorar. Admiro sus conocimientos y sus logros académicos.
8. Por su nivel de respeto y su comprensión hacia nuestra labor.
9. Su estilo de trabajo inspira confianza y en ocasiones busco imitarlas.
10. Permiten expresar sus experiencias y conocimientos
11. Porque soy maestra y he recibido explicaciones, y atenciones esmeradas.
12. En la pasión de la enseñanza

Respuesta No.

13. Haciendo una comparación de la relación e interacción entre alumno-maestro y manejo de contenidos somos diferentes.
14. No hay tal
15. Creo que, hasta ahora, a pesar de que respeto a todos los profesores y he aprendido de las asesorías, todavía no he descubierto mucho a cerca de cada uno de ellos, como para sentirme identificada. Aunque, estoy casi segura, comparten, como yo, el gusto por la docencia.
16. Apenas estoy conociendo los temas
17. Con algunos, parece en momentos que no existe una persona como guía, se percibe una máquina.

Pregunta	Si	No	A veces	Total
26. Te has sentido motivado por alguno de tus asesores para continuar en la materia	10	2	5	17
	58.8%	11.8%	29.4%	100%

Pregunta	Continuamente	A veces	Nunca	Total
27. Tus asesores generan procesos de interacción académica entre compañeros	5	11	1	17
	29.4%	64.7%	5.9%	100%

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
28. Considerando que 5 es más alto y 1 más bajo ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienes de tus asesores?	0	0	7	5	5	17
	0%	0%	41.2%	29.4%	29.4%	100%

Pregunta

29. Deseas complementar con alguna información extra relacionada con tus asesores.

1. Más comunicación
2. Hasta ahora todos han retroalimentado las actividades calificadas
3. Excelentes profesores
4. Creo que es de suma importancia estar en constante comunicación con los alumnos y en los foros es necesaria su intervención en el proceso de las participaciones de los alumnos; así invitan a discutir los puntos de vista y conocemos también lo que los instructores piensan.
5. Estoy adaptándome al sistema en línea, debo reconocer que es muy distinto al presencial.
6. Solamente uno de mis asesores nunca me atendió. Todos los demás van de buenos a excelentes. Gracias. Deben hacer una encuesta sobre la plataforma.

7. Las calificaciones que no demoren

Los demás contestaron que no tenían algo más que aportar.

Anexo

E. Respuestas obtenidas de la entrevista

1. ¿Qué es un asesor a distancia?

1. Alguien que brinda asesoría sobre alguna área a distancia
2. Es un experto en una materia, además de conocer el trabajo en plataforma y que tiene el gusto de acompañar en la adquisición de conocimientos y habilidades de sus alumnos a pesar de la distancia.
3. Un profesor que te apoya en todo momento sobre tu aprendizaje en un área de conocimiento específico
4. Un profesor que brinda acompañamiento para ayudar a resolver dudas de la materia que se cursa por medios digitales
5. Considero que es una persona que domina una materia, de la cual asesora, y que tiene la autoridad para guiar y aconsejar de forma asertiva a los aprendices.
6. Profesor que se dedica a ver tus avances en línea
7. Aquella persona que te asesora en línea
8. es la persona que retroalimenta el trabajo de un estudiante en una modalidad virtual, resuelve dudas y complementa el proceso de aprendizaje
9. un guía, facilitador, un profesor que permite expresar su conocimiento y adaptarlo a las necesidades
10. es la persona que te ayuda en el proceso de formación
11. es un maestro que acompaña al alumno
12. Un maestro que apoya al alumno con la guía de trabajo y la revisión de la misma, así como la aclaración de dudas.
13. Quien me asesora en el desarrollo del aprendizaje en línea

14. Es un profesor que está a cargo de una asignatura y de un grupo de estudiantes a quienes debe dar seguimiento y orientación para que lleguen a buen término.
15. Brindar apoyo, a través de la plataforma, al estudiante que está inscrito en una asignatura.
16. Es un acompañamiento pedagógico.
17. Alguien que guía un trabajo

2. ¿Qué elementos consideras que debe poseer un tutor en la MADEMS Español para apoyar efectivamente el aprendizaje?

1. Que esté constantemente revisando las actividades de sus alumnos y orientarlos más. sin temor a equivocarme su carga de trabajo es pesada
2. Dominio de la materia, conocimiento de las Tecnologías de la Información, empatía, responsabilidad, tolerancia y respeto.
3. Ser empático
4. utilizar un lenguaje sencillo y claro
5. Compromiso, interés por aportar retroalimentación a los comentarios de cada uno de los alumnos, exposición de los conceptos o temas que no son tan claros; disposición para comunicar indicaciones, tareas, fallas, entre otras cuestiones por correo electrónico; y, finalmente, me parece muy importante que se proyecte de forma clara y oportuna todas las ideas, conceptos, temas y tareas.
6. Tolerancia y paciencia
7. También trabajar con adolescentes
8. actitud propositiva, amplia disponibilidad de tiempo, estrategias en uso de TICs
9. manejo de TIC, conocimiento de la asignatura, empatía, asertivo
10. constante comunicación
11. tener un chat directo
12. Debe tener apertura para trabajar a distancia, mucho conocimiento de la materia y un acompañamiento esmerado del estudiante.
13. Ser experto en la asignatura e interesarse en el aprendizaje de los demás

14. El tutor debe ser más que un profesor de asignatura, pues sobre sus hombros recae la responsabilidad de saber acompañar, asesorar y estar al tanto de lo que los alumnos dicen -y no dicen-. El tutor debe ser confiable, empático, abierto, sensible, organizado, docto en la materia que imparte y en el manejo de las TIC, debe conocer la forma de pensar y de trabajar de su tutorado para orientarlo de la mejor manera posible, debe conocer el proyecto de tesis y el proceso o avance para retroalimentarlo y presionar para que éste concluya.

3. ¿Cuál ha sido tu experiencia personal con los asesores de la MADEMS Español?

1. Buena
2. BUENA
3. Ha sido muy benéfica para el desarrollo de habilidades.
4. Excelente
5. Muy bien, aunque a veces pienso que el lenguaje que utilizan es algo complicado
6. Me agradan bastante las materias, sin embargo, creo que se puede mejorar el compromiso mutuo (profesor-estudiante). Me agradan mucho las lecturas y las preguntas, planteadas por los asesores, son una guía indispensable para comprender cualquier tema. En los foros se desarrolla un tema a través de cuestionamientos. Se invita a opinar y a retomar la opinión de un compañero para comentarla. Sin embargo, a veces la interacción entre alumno-asesor me parece limitada. Incluso, algunos asesores prefieren concluir algo general.
7. Excelente
8. Con algunos muy buena, con otros indiferente.
9. Buena
10. tengo una asesora (Dra. Escamilla) que es excelente en su labor, un asesor muy amable y una asesora a la que le he enviado mensajes por el sistema de mensajería y ni siquiera me los contestó. Si bien voy atrasada en las entregas de mis actividades, hay algunas que ni siquiera ha revisado, por lo que no he recibido retroalimentación
11. La guía de trabajo es clara y precisa, aunque en los resultados de las calificaciones se demoran

12. Interesante y variada, hay quienes se muestran más en comunicación y retroalimentación.
13. Satisfactoria porque han retroalimentado mis actividades
14. De buena a excelente. Me enseñaron que podía trabajar a distancia. Ya me había inscrito a tres cursos en línea, el último lo pasé gracias al apoyo constante del asesor y por eso, entre otras cosas, me decidí por esta modalidad.
15. Es una experiencia variada.

4. Si pudieras definir a los asesores de la MADEMS Español con una palabra, ¿cuál sería y por qué?

1. Buenos. al ser elegidos para la MADEMS es síntoma de que están bien preparados
2. Excelente
3. Compromiso
4. Expertos
5. No los podría definir a todos por igual, pues todos se muestran de distinta forma.
6. dedicados
7. Excelentes. Nivel académico extraordinario.
8. variados, no puedo catalogarlos, ya que algunos son dedicados, envían mensajes específicos y otros no lo son tanto.
9. Responsables, comprometidos.
10. No puedes definirlos a todos de la misma manera, porque son muy diferentes
11. responsables
12. Interesados en el desarrollo del estudiante, porque atienden con organización a las fechas de entrega, así como los trabajos que debe realizar el alumno.
13. Objetivos, sus comentarios son en el ámbito académico y así debe ser.
14. Confiables, porque son doctos en la materia que imparten y los comentarios y sugerencias que hacen a los tutorados son acertados.
15. Comprometidos. Están interesados en nuestro desarrollo como docentes.
16. Conocimiento, están bien preparados.
17. Inteligentes

5. ¿Qué aspectos propondrías para mejorar la asesoría a distancia en la MADEMS Español?

1. Que no se realicen actividades en equipo. el trabajo colaborativo en el aula es difícil, en línea lo es aún más. además de que algunos compañeros no toman en seriedad las cosas. no me parece que mis calificaciones dependan de los demás.
2. Proponer más interacción entre los alumnos.
3. Nada todo es excelente
4. Utilizar Blogger donde suban material de consulta como videos o pdf para apoyarnos para la comprensión de las actividades a realizar en la materia
5. Sería interesante que se abrieran espacios en cada unidad para exponer dudas, en las que todo el grupo pueda interactuar con respeto, pero con la libertad de plantear cualquier tipo de pregunta o inquietud.
6. Calendarios
7. Más interacción.
8. Mejorar el tiempo de atención y formas de comunicación.
9. ejemplos, mayor interacción.
10. Comunicación y retroalimentación más constante
11. un chat más interactivo
12. Un contacto de telefonía a la quincena o a las tres semanas
13. Que todos tuvieran comunicación con nosotros vía e-mail, cuando sea necesario
14. Mantener una comunicación continua, revisión exhaustiva de la forma y contenido del documento de titulación. (En realidad sí lo hacen, particularmente soy yo la que se rezaga).
15. Qué los asesores elaboren video clases, videoconferencias y videollamadas grupales en lugar de los foros-chat. Que interactuemos mucho más como grupo y se establezcan diálogos o discusiones en videollamada. Que seamos una comunidad humana, humanizando a los demás, y no una computadora más en la red.
16. También es muy necesario mejorar la plataforma, corregir todos los errores que tienen las instrucciones de las diferentes actividades, que las ligas estén bien, que los materiales sean adecuados, que estén dirigidos a Español y no a Biología, etcétera.

17. Aplicarnos los test que aparecen en Práctica Docente III desde primer semestre. Es fundamental que tengamos claro cuál es nuestro estilo de aprendizaje, adecuar las actividades y el tiempo para realizar las tareas propuestas a cada estilo de aprendizaje. Replantear el PROFODI.
18. Más vinculación personal. Sólo somos nombres, no personas o docentes.
19. Debería existir un asesor por mes, es decir, una materia cada determinado tiempo porque de esa forma podría concentrarme mejor en una materia y no dividir mi tiempo y atención en cinco, eso me confunde.

Anexo

F. Rúbrica calidad del AVA.

Criterio de Evaluación	PARÁMETROS			
	4	3	2	1
Accesibilidad	La instalación es rápida con el apoyo de un tutorial. El ingreso a la plataforma es de fácil acceso. La clave es recuperable mediante un procedimiento muy simple. Funciona en cualquier equipo de cómputo.	La instalación requiere tiempo y con el apoyo de dos o más tutoriales. El ingreso a la plataforma es un tanto complejo. La clave es recuperable pero requiere de tiempo para ello. Funciona en casi todos los equipos de cómputo, pero necesita de algunos requerimientos técnicos del sistema.	La instalación requiere de asesoría técnica y de algo de tiempo. El ingreso a la plataforma es complejo. La clave no es recuperable por el usuario y se requiere del apoyo del administrador. Funciona en algunos equipos de cómputo.	La instalación solo puede realizarse por personal especializado. El ingreso a la plataforma es muy difícil. La clave no es recuperable por el usuario ni por el administrador. Solo funciona en equipos de nueva generación.
Navegación	Los enlaces para la navegación están claramente etiquetados, colocados consistentemente, permiten al lector desplazarse fácilmente de una página a otras páginas relacionadas (hacia delante y atrás), y llevan al lector donde él o ella espera ir. El usuario no se pierde.	Los enlaces para la navegación están claramente etiquetados, permiten al lector moverse fácilmente de una página a otras páginas relacionadas (hacia delante y atrás), y los enlaces internos llevan al lector donde él o ella espera ir. El usuario rara vez se pierde.	Los enlaces de navegación llevan al lector a donde espera ir, pero algunos enlaces necesarios parecen no estar presentes. El usuario algunas veces se pierde.	Algunos enlaces no llevan al lector a los sitios descritos. El usuario se siente perdido.
Diseño instruccional	Se establece un objetivo general así como específicos desglosados para cada temática, así como sus contenidos y actividades de aprendizaje relevantes, precisando un producto de evaluación relacionado con el logro de los objetivos, se advierte que se guarda un enfoque pedagógico longitudinal en todo el diseño instruccional.	Se establece un objetivo general, pero este no se desglosa como específico en los temas, los contenidos y actividades de aprendizaje guardan buena relación con el producto de evaluación y el enfoque pedagógico se aprecia medianamente.	Se presenta un objetivo general, sin un mayor desglose, los recursos y actividades así como el producto de evaluación guardan poca relación para con el logro de dicho objetivo, el enfoque pedagógico apenas se advierte en alguna actividad	No hay ni un objetivo, ni general ni específicos para cada temática, los contenidos, recursos y actividades de aprendizaje, así como el producto de evaluación no guardan relación hacia el logro de ningún objetivo y no se aprecia enfoque pedagógico alguno.
Contenido	Toda la información provista por el estudiante en el sitio web es precisa y todos los requisitos de la asignación han sido cumplidos.	Casi toda la información provista por el estudiante en el sitio web es precisa y todos los requisitos de la asignación han sido cumplidos.	Casi toda la información provista por el estudiante en el sitio web es precisa y casi todos los requisitos han sido cumplidos.	Hay varias inexactitudes en el contenido provisto por el estudiante o muchos de los requisitos no están cumplidos.
Enfoque pedagógico	Se mantiene en todas las actividades de aprendizaje, así como en los productos de evaluación, una relación estrecha con el enfoque pedagógico elegido, sea este constructivista, cognoscitivista o de la pedagogía situada, las actividades, recursos y objetos de aprendizaje son consistentes con él.	En la mayoría de las actividades de aprendizaje, de los objetos y recursos diseñados, se articulan los mismos con el enfoque pedagógico elegido	Solo en algunas actividades de aprendizaje y recursos se mantiene relación con un enfoque pedagógico determinado	Las actividades de aprendizaje, objetos y recursos diseñados en el ambiente virtual no guardan relación con algún enfoque pedagógico elegido.
Trabajo colaborativo	En el Ava, se proveen espacios para la discusión y los aportes colaborativos, en donde se establecen llamados al respeto y a la construcción entre iguales, la división del trabajo x equipo se garantiza sea equitativa desde el diseño de la instrucción.	En el Ava, se han diseñado los espacios de colaboración, con llamados a la equidad y el respeto en los procesos de construcción x equipo, si bien no se garantiza del todo la distribución equitativa del trabajo.	En el Ava, se ha diseñado algún espacio colaborativo, sin una mecánica apropiada de discusión y aporte constructiva, no se garantiza ni el respeto ni la equidad en el trabajo.	En el Ava, no se han dispuesto espacios para la discusión y construcción colaborativa de conocimiento, no se ha previsto la distribución equitativa de las tareas.

Criterio de Evaluación	PARÁMETROS			
	4	3	2	1
Interactividad	El ambiente virtual de aprendizaje manifiesta desde el diseño, a diversidad de estrategias para facilitar la interacción del aprendiz con la plataforma: los recursos y objetos de aprendizaje, con el tutor, los pares y con los materiales educativos.	El Ava establece en su diseño, una interacción del aprendiz con el medio virtual, con el tutor y con los materiales o contenidos, estando ausente la interacción entre los pares.	El Ava a partir de su diseño, tan solo mantiene interactividad de los aprendices con los contenidos y con alguna actividad de aprendizaje.	El diseño de actividades para favorecer la interactividad del ambiente virtual de aprendizaje está ausente, por lo que no existe acción recíproca para el logro de los objetivos de aprendizaje.
Nivel de satisfacción del aprendiz con el Ava	Los aprendices manifiestan un alto nivel de satisfacción con su proceso de aprendizaje en el AVA, siendo el diseño instruccional, la interfaz y las actividades de aprendizaje, gratos y edificantes.	Los aprendices manifiestan un buen nivel de satisfacción con el ambiente virtual de aprendizaje y con el proceso y desempeño de la mayoría de sus componentes, estando algún elemento susceptible de mejora.	Los aprendices manifiestan un escaso nivel de satisfacción con el ambiente virtual de aprendizaje en el desempeño de la mayoría de sus componentes: diseño instruccional, contenidos, actividades de aprendizaje, productos de evaluación etc.	Los aprendices manifiestan un nulo nivel de satisfacción con el ambiente virtual de aprendizaje, siendo la interfaz, el diseño instruccional y las actividades y recursos de aprendizaje tediosos y los materiales inapropiados.
Calidad del ambiente virtual	Los componentes del ambiente virtual de aprendizaje se presentan de forma armónica y óptima coadyuvando en su totalidad al logro de los objetivos de aprendizaje.	La mayoría de los componentes del ambiente virtual de aprendizaje, muestran armonía y permiten el logro parcial de los objetivos de aprendizaje.	Solo algunos componentes del Ambiente virtual de aprendizaje permiten el desarrollo de actividades y recursos de aprendizaje, por lo que se logra escasamente algunos objetivos de aprendizaje.	No se advierten los componentes del ambiente virtual de aprendizaje que permitan el logro de los objetivos de aprendizaje.