

La tutoría a distancia como estrategia para enfrentar los retos de la educación superior en el entorno digital

Estrada Cortés, María Estela
Universidad Autónoma del Estado de México – Facultad de Lenguas
maruestrada2013@gmail.com

Ballesteros Senties, Yolanda Eugenia
Universidad Autónoma del Estado de México – Facultad de Lenguas
yolaballes@gmail.com

Villavicencio, Barbara Rose Bangle
Universidad Autónoma del Estado de México – Facultad de Lenguas
brbrbangle@gmail.com

Resumen

Investigadoras de la Facultad de Lenguas de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), instrumentaron el proyecto: Diagnóstico y evaluación curricular de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés (LEI) para profesores en activo, impartido a través del Portal de Servicios Educativos (Seduca3). El programa se creó para cubrir la necesidad de legitimar y profesionalizar a los docentes de inglés en México, los cuales ya se encontraban ejerciendo, pero que no contaban con una formación teórica, ni profesional en el nivel superior. Su objetivo principal se centra en la preparación de profesores de inglés capaces de impartir clase en los distintos niveles educativos, con dominio de inglés ALTE 4, así como de seleccionar y diseñar programas, instrumentos de evaluación, recursos didácticos.

Como parte de los hallazgos de la investigación y en concordancia con expertos en educación en el entorno digital: (Moore & Kearsley, 2012), (Bender, 2012), (Simonson, Smaldino, & Zvacek, 2015) y (Herring, Koehler, & Mishra, 2016), se detectaron algunas características del perfil de ingreso del estudiante que afectaban significativamente su posterior rendimiento escolar; tales como: a) lapsos prolongados sin estudio formal, lo cual implica pérdida de habilidades sistematizadas de estudio, de lectura y escritura académica; b) Uso deficiente de recursos tecnológicos y plataformas para selección de información en contextos de estudio formal; c) Antecedentes de formación de naturaleza tradicional, de transmisión y recepción de conocimientos, lo cual resulta en un papel más pasivo y de menor responsabilidad; d) Desconocimiento de los aspectos implícitos en un programa a distancia de tipo flexible, lo que genera creencias y actitudes discordantes del papel y actuación esperada del estudiante a distancia.

Estos hallazgos comprobaron inhibir significativamente el rendimiento escolar del estudiante, y a su vez, trascienden en potenciales tasas elevadas de reprobación y deserción y, por ende, en índices inferiores de permanencia y eficiencia terminal. Lo anterior aportó el sustento para la instrumentación de la tutoría a distancia en LEI. Ésta iniciativa se sustentó primordialmente en el Programa Institucional de Tutoría Académica de la Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados de la UAEMéx. Asimismo, se precisó contar con el apoyo tecnológico de la Dirección de Educación Continua y a Distancia (DECyD); integrándose así un trabajo colaborativo intrainstitucional que ha permitido poner en marcha varias estrategias de naturaleza remedial y preventiva para la atención integral de estudiantes y egresados de LEI. La tutoría para LEI se organizó mediante la apertura de 18 comunidades virtuales, la capacitación de estudiantes y tutores, la apertura de canales de comunicación continua con soporte en el trabajo colaborativo y con el respaldo de las autoridades del organismo académico. El esfuerzo se orientó a la tutoría preventiva y remedial de los estudiantes de LEI inscritos y a egresados del programa que no han realizado el trabajo de titulación. Entre los contenidos principales de estas comunidades destacan: identidad y normatividad universitaria, herramientas y servicios del Campus Virtual UAEMéx asesoría disciplinar, control escolar, así como información acerca de programas de movilidad nacional e internacional.

1.2 Antecedentes de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés

La UAEMéx es una universidad pública mexicana, ubicada en el Estado de México, que cuenta actualmente con una población estudiantil de 84,500 alumnos, inscritos en los niveles de preparatoria, estudios de licenciatura, y estudios avanzados.

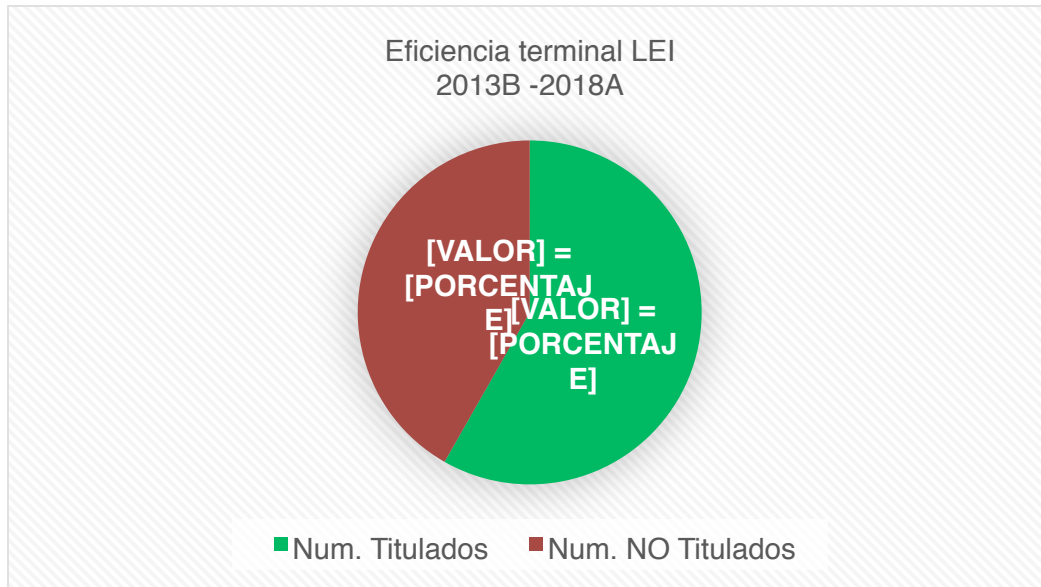
El programa de estudios (PE) de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés es una de dos licenciaturas que la Facultad de Lenguas de esta institución. Tiene sus orígenes en el año 2001, cuando se abrió la inscripción a este PE a profesores de inglés en activo, a la luz de la modalidad de educación abierta en esa época. Esto implicó las materias en forma semipresencial, sin el requisito de la asistencia de los alumnos a las sesiones de clase, y ofreciendo la oportunidad de presentar un examen al principio del ciclo escolar para acreditar los conocimientos de la materia. En ese año la UAEMéx todavía no contaba con una plataforma para soportar un modelo a distancia como se conoce hoy en día. El objetivo principal del PA era ofrecer la posibilidad de profesionalizar y legitimar la formación académica de los docentes que ya se encontraban en servicio. En su mayoría, ellos poseían el nivel de lengua y experiencia para poder llevar a cabo sus clases de inglés, pero carecían de un título universitario y de los conocimientos teóricos inherentes en una carrera universitaria. Su principal objetivo era “Obtener o acreditar la formación teórico-metodológica y técnica para el ejercicio de la docencia de la lengua inglesa en diferentes niveles del sector educativo mediante la planeación, la aplicación de estrategias, el diseño de materiales y procedimientos de evaluación” (Ballesteros, 2001, pág. 26). Adicionalmente se subraya la parte práctica de la “aplicación de conocimientos, estrategias y uso de materiales [...] vinculados con el proceso enseñanza-aprendizaje de la lengua inglesa”. Al tiempo el PE aprovechará “[...] todas las formas que la tecnología contemporánea ofrece para la divulgación no escolarizada del proceso de enseñanza-aprendizaje aplicado a la docencia de la lengua inglesa” (*ibidem*).

Este currículum inicial se reestructuró en el año de 2003 (Mejía, 2004), para vislumbrarse como un programa a distancia al tiempo que la UAEMéx también crea su plataforma educativa, SEDUCA Versión 1. El objetivo general de la licenciatura se mantuvo, con algunos cambios en la redacción pero se preservó el énfasis en la profesionalización de los docentes de inglés en activo a través de la modalidad de educación a distancia. Entre los cambios más importantes que resultaron de la reestructuración curricular, resalta el aumento de la cantidad de asignaturas, esto es, de un total de 29 materias obligatorias y ninguna optativa, a un currículum con 43 asignaturas, 36 obligatorias y 7 optativas para integrar un total de 404 créditos.

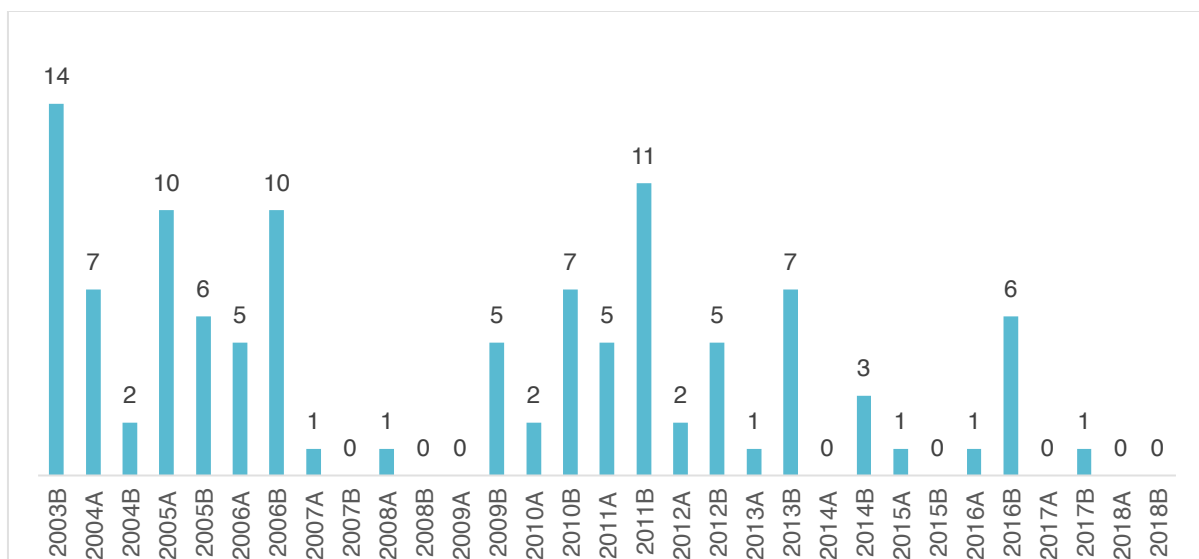
1.3 Descripción del proyecto de investigación y estrategias instrumentadas

En 2018 se puso en marcha el proyecto de investigación: Diagnóstico y evaluación curricular de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés (LEI) para profesores en activo con el objetivo central de identificar los factores que afectaban los índices de permanencia, aprovechamiento académico y eficiencia terminal. El proyecto se ha configurado en cuatro etapas: 1) Diagnóstico curricular documental, 2) Recolección de datos estadísticos principalmente de las últimas cinco cohortes, 3) Instrumentación de estrategias remediales y preventivas y, 4) Análisis y discusión de resultados. En la presente comunicación se han retomado algunos antecedentes obtenidos de la primera etapa de investigación, así como datos estadísticos de mayor impacto que permiten al lector adentrarse en la problemática identificada recolectados de la segunda etapa, a través del diseño, piloteo y aplicación de diversos instrumentos de auscultación orientados a estudiantes, egresados, profesores y a autoridades. Como parte de las estrategias preventivas y remediales que se han instrumentado desde febrero 2019, a fin de amortiguar el impacto de los factores detectados, se encuentra la tutoría académica a distancia, objeto de esta comunicación. No obstante, se presentan a continuación los hallazgos centrales que articularon la puesta en marcha de la acción tutorial.

En primer lugar, se obtuvieron datos estadísticos de las últimas cinco cohortes para la obtención del índice de la eficiencia terminal por modalidad de titulación y de la tasa de permanencia; así como para el estudio de trayectorias académicas, entre otros.



Gráfica 1. Tasa porcentual de eficiencia terminal de LEI 2013B -2018A



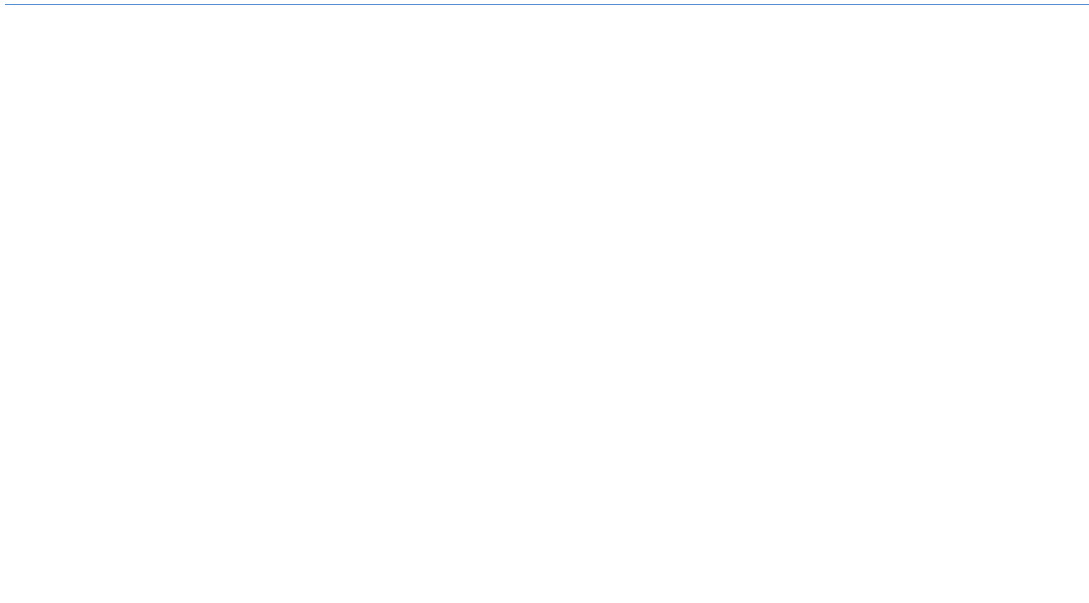
Gráfica 2. Eficiencia terminal de LEI por periodo escolar

El problema más evidente, sobre todo en 2017 y 2018, ha sido el bajo índice de titulación (Gráficas 1 y 2). Entre las causas más frecuentes identificadas hasta ahora, se aproximan estrechamente al reto de cualquier en esta modalidad, en términos de la naturaleza del perfil de ingreso de los alumnos a distancia. Al respecto, Moore & Kearsley (2012) y Bender (2012), Simonson, Smaldino, & Zvacek (2015) y Herring, Koehler, & Mishra (2016) apuntan que dicho perfil frecuentemente se distingue por:

- a. Extensos periodos sin estudio formal, lo cual conlleva pérdida de habilidades sistematizadas de estudio y de práctica de lectoescritura académica.
- b. Empleo escaso de recursos tecnológicos, de buscadores, inhabilidad para la selección adecuada de información académica y científica en contextos de estudio formal; así como uso deficiente de herramientas de audio y video para la interacción sincrónica y asíncrona a través de medios digitales.
- c. Experiencia de una formación académica de naturaleza más tradicional, de transmisión y recepción de conocimientos, lo cual conlleva un papel más pasivo y de menor responsabilidad.
- d. Inexperiencia en torno a la dinámica de un programa a distancia de tipo flexible, por lo que el rendimiento académico puede verse afectado.
- e. Incompetencia en el manejo de plataformas educativas lo cual implica el desconocimiento de iconografía convencional, sus vínculos, barras de menú, comandos, cuadros de diálogo y otros contenidos digitales.
- f. Agenda interna que comprende responsabilidades de familia y de tipo laboral, inherentes a personas adultas, lo cual inhibe su rendimiento escolar.

De ahí que el papel de un tutor académico a distancia, se considere imprescindible con el objeto de brindar el acompañamiento del estudiante a lo largo de la licenciatura, en términos de su inserción adecuada en la vida universitaria, para apoyar procesos de toma de decisiones, así como para brindarle asesoría disciplinar y académica. Adicionalmente, se detectó que los alumnos de LEI tienden a establecer menos contacto con sus asesores de trabajo de titulación, a diferencia de los alumnos en el programa presencial, tanto durante los cursos de seminario de investigación, como al egreso. Al parecer la modalidad inhibe el establecimiento de vínculos más sólidos a mediano y a largo plazo. Al igual que la separación de los alumnos, también se identificó la falta de capacitación en el cómo atender a alumnos en programas a distancia, por parte de directores de trabajos de titulación acostumbrados a asesorar a alumnos de modo presencial.

Otro hallazgo importante fue la omisión del cumplimiento del servicio social por parte de los egresados. Este incumplimiento ocasiona que los estudiantes aun cuando han aprobado todas las asignaturas, no puedan acceder al proceso de obtención del título profesional. Cabe mencionar que, la UAEMéx tiene como requisito para la titulación el cumplimiento de 480 horas de servicio social, el cual puede realizarse en un ámbito educativo público o privado. En el caso de los alumnos de LEI, se les puede eximir de esta actividad si han prestado sus servicios docentes en una escuela pública federal, estatal o regional. También se les exime cuando ellos han cumplido 60 años de edad o más. Sin embargo, la falta de identidad universitaria y el desconocimiento de la normatividad han propiciado la idea errónea de que el simple hecho de ser profesor en cualquier escuela cubre este requisito, soslayando la importancia de realizar los trámites correspondientes.



Gráfica 3. Cumplimiento del servicio social 2013B – 2018A

Otro descubrimiento sobresaliente de las encuestas aplicadas consiste en la sensación de aislamiento de los estudiantes, ya que en verdad se encuentran separados, tanto en tiempo como físicamente, de sus maestros, compañeros e incluso las instalaciones que tanto ayudan a forjar el sentimiento de pertenencia e identidad universitaria. De hecho, se puede afirmar que varios de los retos actuales tienen su origen en las características inherentes a los alumnos a distancia – a saber, mucho tiempo alejado de un contexto de alumno en una escuela, falta de presencia en las instalaciones de la universidad y contacto con compañeros en un contexto tanto académico como social en donde se platica mucho sobre lo que sucede allí.

Los alumnos de LEI acuden a las instalaciones de la Facultad de Lenguas en tres momentos a lo largo de sus estudios. El primero es con la finalidad de hacer su examen de admisión a la UAEMéx, ya que esta evaluación tiene un componente de conocimientos de lengua inglesa - nivel B2- del *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas* (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002). El segundo momento es cuando han sido aceptados en la institución y tienen que entregar sus documentos. Como estrategia de aproximación a la problemática detectada, el mismo día del curso, se les brinda el curso de inducción a alumnos de nuevo ingreso, con objeto de que se familiaricen con las instalaciones, las características de su plan de estudios y los servicios que ofrece la Facultad de Lenguas. Este curso tiene el doble propósito de dejar una huella en los alumnos de “su” Facultad. Se reconoce, sin embargo que una sola visita, o dos en las mejores situaciones, son muy pocas para formar en el alumno una identidad universitaria.

Los alumnos presenciales cuentan con constantes recordatorios de la vida universitaria y de los símbolos de la universidad – su himno se escucha en todos los actos realizados, el sello se encuentra en los documentos publicados en los espacios informativos, los edificios mismos evocan la presencia de la identidad universitaria. Agregado a las condiciones de separación física, el hecho de que la mayoría de los alumnos de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés sean mayores de la edad del universitario promedio; y, derivado del hecho de que el programa exige como condición de ingreso encontrarse trabajando ya como maestro de inglés, hay una

multitud de responsabilidades y distracciones presentes en sus vidas que les exige desempeñar otro rol en la sociedad, a diferencia de la mayoría de los alumnos que asisten a un programa presencial. El tercer momento en que los estudiantes tienen que asistir es con motivo de la evaluación profesional *in situ*, en la cual deben realizar la defensa de su trabajo de titulación y recoger su título profesional.

1.4 La tutoría a distancia como estrategia para enfrentar los retos de un programa educativo a distancia

Hasta aquí se han abordado datos importantes acerca de la problemática identificada a través del proyecto: Diagnóstico y evaluación curricular de LEI para profesores en activo, lo cual se ha considerado como retos derivados de la naturaleza de la modalidad educativa. Asimismo, se han mencionado algunas estrategias iniciales de solución. En este segmento se hablará acerca de la tutoría académica como programa institucional, y en particular, de la tutoría a distancia como medio idóneo para hacer frente a los retos mencionados en el inciso anterior.

1.4.1 La tutoría académica en la UAEMéx

El Programa Institucional de Tutoría Académica se creó formalmente en 2003, con el propósito original de fortalecer académicamente al estudiante del Nivel Superior. En 2005 se extendió el servicio a los alumnos del Nivel Medio Superior. Aunado al desarrollo del Modelo Institucional de Innovación Curricular (MIIC), resultó evidente la necesidad de un tutor con mayores competencias para fortalecer tanto la trayectoria académica de los estudiantes, como su propio desarrollo integral. En ese sentido, el tutor se concibió como una figura de apoyo tangible y oportuno en la toma de decisiones para la selección de unidades de aprendizaje que integran el correspondiente plan de estudios, y a su vez, para fortalecer las estrategias de trabajo individual y grupal durante su tránsito escolar. Poco a poco y siempre conservando la concepción que le dio origen y fundamento, se ha mejorado el esquema administrativo con un recurso y plataforma tecnológica como estrategia fundamental para detectar, atender, dar seguimiento y solucionar los problemas, necesidades e inquietudes para la formación integral en la UAEMéx, a través del Sistema de Información de Tutoría Académica y Asesoría (SITAA) (UAEMéx, 2006).

Para orientar esta importante función académica universitaria, se cuenta con el *Manual de Tutoría* (Collado, 2016) de la Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados, instancia que actualmente coordina la tutoría académica institucional. En el documento se describen los procedimientos específicos del quehacer tutorial, como el diagnóstico, el diseño del plan de trabajo, el desarrollo de las actividades, el reporte final y la evaluación. El objetivo primordial es realizar la acción tutorial como función complementaria a la docencia universitaria, centrada en los aspectos académicos y formativos para fortalecer las capacidades de los estudiantes, y consecuentemente promover la consecución de una formación integral. El Manual propone actividades y recursos útiles para propiciar la creatividad del tutor y tutorado en la formulación del plan de trabajo, tanto las funciones generales como las funciones específicas, proponiendo las actividades operativas correspondientes, las estrategias y acciones que favorecerán a mejorar las condiciones académicas, profesionales y personales de los alumnos con necesidades específicas de apoyo tutorial, así como un apartado de elementos para la evaluación del Programa de Tutoría Académica, terminando con un glosario con el fin de homologar los conceptos y orientar la operación de las funciones del tutor. No obstante, todo este esfuerzo institucional se había orientado hasta 2018, a la atención de los programas educativos en la modalidad presencial de manera prioritaria.

1.4.2 La tutoría académica para estudiantes de la modalidad no escolarizada

La acción tutorial en LEI se ha organizado a través de la apertura de comunidades virtuales, la comunicación continua y la capacitación constante de tutores, fortaleciendo el trabajo colaborativo con las distintas instancias del propio espacio académico. De manera inicial, se conformaron 18 grupos de tutoría en comunidades virtuales de la plataforma de Servicios Educativos (UAEMéx, 2019). Éstos brindan tutoría preventiva y remedial a los estudiantes de LEI inscritos. Cada comunidad es atendida por un tutor académico con formación y experiencia en la modalidad educativa a distancia, el cual cuenta también con usuario y contraseña para ingresar al SITAA. De este modo, se conjunta la labor del tutor académico a distancia a través del uso de ambas plataformas: Seduca para la tutoría virtual y el SITAA para realizar la planeación y registro de actividades por parte de tutor y tutorado.

Al tiempo, se crearon dos comunidades virtuales adicionales para brindar orientación y apoyo académico a egresados, quienes aún no han obtenido el título profesional. La primera ofrece orientación acerca de trámites y servicios para liberación del servicio social y para la evaluación profesional. Asimismo, se les brinda asesoría académica continua para la elaboración de trabajo de titulación. La segunda comunidad se destina a la preparación de los egresados que desean presentar el Examen General para la Acreditación de la Licenciatura en Enseñanza del inglés (EGAL-EIN) que aplica el CENEVAL. La aprobación de este examen certifica que el sustentante posee las competencias necesarias para la docencia del inglés, de ahí que se considere una alternativa para la obtención del título profesional, conforme a la legislación universitaria.

El contenido temático de las comunidades contempla los siguientes aspectos de la vida universitaria en el campus. Cada contenido alberga rubros específicos que complementan la formación universitaria del estudiante de LEI:

1. Identidad universitaria; misión, visión y valores
 - a. Rectoría de la UAEMéx
 - b. Símbolos universitarios
2. Conoce tu Facultad de Lenguas: página electrónica y Facebook
3. Tutoría académica
 - a. Manual de Tutoría
 - b. Ingreso al SITAA
4. Conoce tu Plan de Estudios
 - a. Perfil del egresado
 - b. Seguimiento de trayectoria académica
5. Coordinación de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés
 - a. Calendario de actividades
 - b. Calendario de evaluaciones
6. Control escolar
 - a. Consulta de calificaciones en la plataforma del Sistema Institucional de Control Escolar UAEMéx
 - b. Impresión de tira de materias
 - c. Avisos

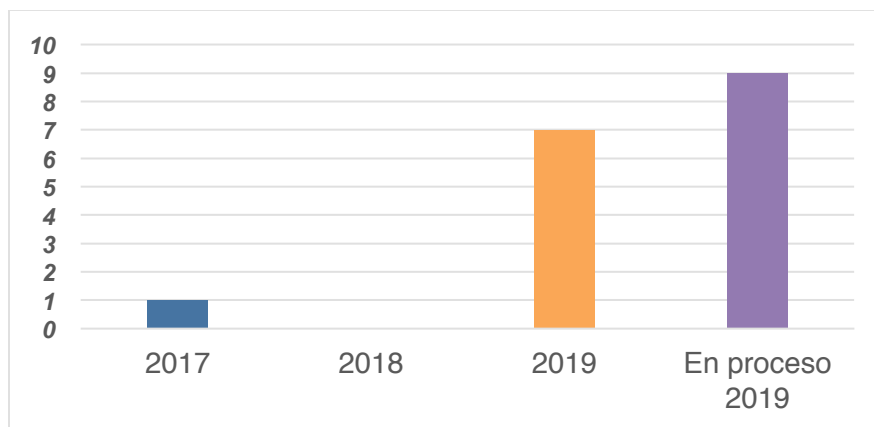
7. Campus virtual de la UAEMéx y Biblioteca Digital
8. Servicios de apoyo al estudiante
 - a. SOS UAEMéx Aplicación Móvil
 - b. Servicio Social
 - c. Prácticas profesionales
 - d. Becas
 - e. Sistema Universitario de Empleo
9. Movilidad estudiantil
 - a. Convocatorias
 - b. Movilidad intrainstitucional
 - c. Movilidad nacional
 - d. Movilidad internacional
10. Asesoría disciplinar y académica para elaboración de trabajos académicos en inglés y español
11. Cuidado del medio ambiente
12. Servicios de Extensión y Vinculación

Cabe mencionar que los tutores académicos a distancia y la propia coordinación de la licenciatura asignan una serie de actividades como foros, wikis y actividades de portafolio con el doble propósito de interactuar con los estudiantes y de involucrarlos directamente en vida universitaria y la tutoría. En este sentido, se han impartido cursos para la formación de tutores académicos en la modalidad no escolarizada. Además se les ha capacitado en la formulación del plan de trabajo y registro de actividades en el SITAA. Adicionalmente, las coordinaciones del programa académico y de tutoría mantienen distintos canales de comunicación abiertos para brindar orientación y apoyo a los tutores para la acción tutorial preventiva y remedial, en tiempos de respuesta menores a las 24 horas, durante todo el año.

La conformación de un equipo de trabajo estrechamente vinculado entre las autoridades de la Administración Central, la Dirección de Educación Continua y a Distancia y la Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados; así como con jefes de departamento de la propia Facultad de Lenguas; principalmente el Departamento de Control Escolar y la Coordinación de LEI, ello ha permitido fortalecer significativamente la acción tutorial remedial e instrumentar la tutoría preventiva de manera muy precisa e innovadora. A este equipo se ha sumado la participación de las academias de la facultad y del propio Consejo de Gobierno, con el propósito de desahogar asuntos problemáticos que obstaculizan procesos de reinscripción y egreso de los estudiantes. Asimismo, se han involucrado los jefes de departamento y responsables de cada área en la socialización de información para alojarla en las comunidades de tutoría antes citadas, así como en la atención prioritaria de casos específicos que ameritan acciones remediales de tipo transversal.

1.4.3 Prospectiva y desafíos

Los resultados iniciales de la puesta en marcha de la tutoría virtual en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés han redundado en beneficios sustantivos para la atención a estudiantes y egresados, particularmente en la mejora índices de permanencia, aprovechamiento académico y eficiencia terminal. Por ejemplo, en la Gráfica 4, se observa que 7 alumnos han obtenido su título profesional en 2019 y en el mismo año, nueve más se encuentran en proceso de titulación.



Gráfica 4. Número de estudiantes titulados en 2019 y en proceso de titulación

Si bien en materia de educación a distancia, la presente comunicación da a conocer una experiencia de acción tutorial preventiva y remedial en sus fase iniciales, el proyecto de investigación continúa y se tiene previsto establecer correlaciones entre los efectos de la acción tutorial a distancia y los índices de permanencia, aprovechamiento académico y eficiencia terminal. Al ser esta licenciatura, la primera que se ofreció desde el año 2003, de las diez que se imparten en la UAEMéx, cabe destacar que la presente propuesta ha coadyuvado a la creación de una estrategia institucional para brindar tutoría académica a estudiantes inscritos en la modalidad semiescolarizada.

Referencias bibliográficas

- Ballesteros, Y. (2001). *Curriculum de la licenciatura en enseñanza del inglés (para profesores en activo)*. Toluca: UAEM - Facultad de Lenguas.
- Bender, T. (2012). *Discussion-Based Online Teaching to Enhance Student Learning* (2nd. ed.). Virginia: Stylus.
- Collado, L. (2016). *Manual de Tutoría*. Toluca: UAEMéx - Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados.
- Herring, M. C., Koehler, M., & Mishra, P. (Edits.). (2016). *Handbook of technological pedagogical content knowledge (TPACK) for educators* (2nd. ed.). New York: Routledge.
- Mejía, A. (. (2004). *Curriculum de la licenciatura en enseñanza del inglés (ppa)*. Toluca: UAEMéx - Facultad de Lenguas.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid: Secretaría General Técnica del MECD y Grupo Anaya, S.A. Obtenido de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf
- Moore, M., & Kearsley, G. (2012). *Distance Education: A systems view of online learning* (3rd. ed.). Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Simonson, M., Smaldino, S., & Zvacek, S. (2015). *Teaching and learning at a distance* (6th ed.). North Carolina: Information Age Publishing, Inc.
- UAEMéx. (2006). *Sistema de Información de tutoría académica y asesoría*. Obtenido de https://www.sita.uaemex.mx/tutoria/index_ok3.html
- UAEMéx. (2019). *Portal de Servicios Educativos SEDUCA*. Obtenido de <https://www.seduca.uaemex.mx/index.php>