

El monitoreo como acción preventiva en la asesoría virtual

Monitoring as a preventive action un the virtual counseling

AMÉZQUITA-DELGADO, María Guadalupe*†, LOZANO-VÁZQUEZ, Ángel Gerardo y VARGAS-ESPINOZA, Elizabeth Gabriela

Instituto Tecnológico Superior de Irapuato. Carr. Irapuato-Silao Km. 12.5, Col. El Copal C.P. 36821 Irapuato, Guanajuato

ID 1^{er} Autor: *María Guadalupe, Amézquita-Delgado* / ORC ID: 0000-0002-3170-6626, Researcher ID Thomson: X-2930-2018, CVU CONACYT ID: 821022

ID 1^{er} Coautor: *Ángel Gerardo, Lozano-Vázquez* / ORC ID: 0000-0003-0560-6442, Researcher ID Thomson: S-4819-2018, arXiv Author ID: 466893, CVU CONACYT ID: 334033

ID 2^{do} Coautor: *Elizabeth Gabriela, Vargas-Espinoza* / ORC ID: 0000-0003-4509-2052, Researcher ID Thomson: S-4791-2018, CVU CONACYT ID: 946754

Recibido Abril 26, 2018; Aceptado Junio, 30 2018

Resumen

La Educación Virtual ha tomado un papel importante dentro de las opciones de educación superior en nuestro país, y en el mundo. Ésta, exige que los actores involucrados asuman un rol activo para el logro de sus objetivos. Dentro de estos roles, el asesor virtual guía, apoya y asiste el proceso formativo de cada estudiante para que éste se familiarice con el campus virtual (o plataforma), comprenda la metodología a seguir, se integre con los demás participantes, se apropie de contenidos que se proponen para autoestudio, y realice actividades de aprendizaje y valoración de sus logros. Ante la necesidad de evaluar y valorar el desempeño del asesor virtual en el Instituto Tecnológico Superior de Irapuato, surge el monitoreo de actividades. Éste es importante ya que permite tener la percepción de cómo un asesor virtual guía y atiende el curso en línea. El monitoreo se realiza considerando registros y participaciones de estudiantes y asesores. Las gráficas generadas plasman la atención y seguimiento que recibe el estudiante, el curso y el asesor del curso. Los resultados han sido de gran apoyo para los coordinadores, logrando obtener un panorama más amplio al momento de evaluar y tomar decisiones administrativas.

Educación Virtual, Monitoreo, Prevención

Abstract

Virtual Education has taken an important role in the superior educative options in our country, and worldwide. This demands the actors involved to assume an active role for achieving their goals. In these roles, the virtual consultant is the one who guides supports and a is involved monitoring, the formative process of each student, so they can get familiar with the virtual platform, can knows the methodology to follow and how to make the students to integrate with the other students, to appropriate contents designed for their study and do learning activities and to assess their achievements. In the face of needing to evaluate and assess the performance of the virtual consultant at ITESI, arises the monitoring of activities. Which is important because it allows to have a clear perception of how a virtual consultant guides and supports the online course. The monitoring is done by considering scores and participations of the students and consultants. The generated graphics reflect the attention and support which a student, the course and the consultant of the course receive. The results have been a great support for the coordinators, making possible to have a wide view at the evaluating moment and making administrative decisions.

Virtual Education, Monitoring, Prevention

Citación: AMÉZQUITA-DELGADO, María Guadalupe, LOZANO-VÁZQUEZ, Ángel Gerardo y VARGAS-ESPINOZA, Elizabeth Gabriela. El monitoreo como acción preventiva en la asesoría virtual. Revista de Sistemas y Gestión Educativa. 2018, 5-15: 7-10.

*Correspondencia al Autor (Correo electrónico: maamezquita@itesi.edu.mx)

†Investigador contribuyendo como primer Autor.

Introducción

En el Instituto Tecnológico Superior de Irapuato, se cuenta con una modalidad virtual denominada Educación a Distancia, en la cual se ofertan dos carreras: Ingeniería Industrial e Ingeniería en Sistemas Computacionales. Los asesores son asignados a uno o varios cursos y ellos pueden ser sólo asesores del curso, editores del contenido del curso, o ambos.

Cada uno tiene roles específicos. El asesor es el encargado de guiar al estudiante en la elaboración de sus actividades y resolución de dudas en caso de tenerlas, y de canalizar a los estudiantes que considere estén en peligro de reprobación del curso; además de aquellos que se detecte que requieran apoyo psicológico.

Los editores son los responsables de que el curso este actualizado en fechas, recursos y actividades, así como los puntos generales del curso como instrumentación, temario, fechas de captura, entre otras. Para evaluar si esto se lleva a cabo correctamente, se realiza un monitoreo antes y durante el curso para prevenir inconsistencias de los temas antes mencionados.

El monitoreo apoya a los coordinadores para conocer gráficamente el desempeño, tanto de estudiantes, como de asesores y editores. Sin embargo, el monitoreo está más enfocado al asesor, ya que es él con quien los estudiantes tienen un primer contacto, y este puede apoyar para que se les brinde una mejor atención.

Metodología a desarrollar

El objetivo del monitoreo es prever que las actividades, como recursos y foros, estén habilitados y abiertos en tiempo y forma antes de que el estudiante inicie sus cursos; y una vez dentro del curso, debe ser apoyado de forma oportuna por el asesor del curso. El asesor debe apoyar, guiar y motivar a los estudiantes a desarrollar sus actividades y a expresar sus dudas, para poder acreditar satisfactoriamente sus cursos.

El monitoreo se lleva a cabo con apoyo de un libro en Microsoft Excel, en el cual contiene en cada hoja el curso que será monitoreado, con los datos correspondientes a cada asesor, tal como se muestra en la Figura 1. Hoja de monitoreo.

Figura 1 Hoja de monitoreo

Cada rubro de la tabla se llena colocando 1 o 0, según sea el caso. Cada uno de los rubros está asociado a un porcentaje, los cuales son:

Actividades abiertas en tiempo	15%
Rúbrica	15%
Revisión de tareas en tiempo	20%
Retroalimentación	20%
Canalización motivacional	10%
Cobertura de horario	20%

La suma de todos estos rubros refleja, el 100% del cumplimiento del asesor.

En cuanto a las *actividades abiertas en tiempo* se evalúa que todas y cada una de ellas estén habilitadas para ser realizadas por los estudiantes, tales como foros, tareas, glosarios, evaluaciones, entre otras.

En *Rúbrica*, se refiere a que cada actividad debe contar con su correspondiente rubrica de evaluación, la cual debe ser congruente con la actividad a evaluar.

En el caso de la *revisión de tareas en tiempo*, una vez que el estudiante envía las actividades, el asesor cuenta con un plazo máximo de 48 horas para revisar todas y cada una de las actividades.

En *retroalimentación* se refiere a que el asesor, al revisar cada una de las actividades enviadas, debe dar una retroalimentación personalizada y sobre el tema y la actividad que se esté evaluando.

En cuanto a la *Canalización motivacional*, debido a que el asesor es la primera persona que se percata si el estudiante está ingresando a la plataforma y realizando sus actividades, éste es quien debe comunicar al personal encargado de la ausencia de los estudiantes, mencionar qué acciones ha tomado el asesor, y desde cuándo es que se ha notado la falta de atención en el curso por parte del estudiante.

En la *Cobertura de horario*, se evalúan todas las actividades que debe realizar el asesor; desde atender en tiempo sus cursos, hasta la atención y asesoría que debe brindar a los estudiantes.

El sistema educativo de universidad virtual evalúa tanto a los estudiantes como a los asesores por medio de encuestas, las cuales son respondidas por los estudiantes y sus resultados graficados. Sin embargo, estas encuestas no son preventivas, ya que evalúan todo el trabajo de asesor (Enciso, Camacho, López, & Estrada, 2014).

En la revista de experiencias de bachillerato a distancia, mencionan que cuentan con tres rubros a evaluar: *la planeación, el seguimiento y el cierre*. Sin embargo, estas evaluaciones se realizan al final del curso, son revisadas y se toman acciones para ser solventadas posteriormente (Enciso, Flores, & López, 2013).

Cabe mencionar que el monitoreo que se lleva en la modalidad virtual de ITESI, es preventivo; es decir, semana a semana se evalúa la atención y retroalimentación que se da a los estudiantes, además de detectar áreas de oportunidad antes de que la siguiente unidad se apertura. Las acciones correctivas pueden ser desde la apertura de foros, la corrección en la redacción de instrucciones, la actualización de fechas; o bien, la visibilidad de evaluaciones o apoyos adicionales.

En la primera semana, lo que se evalúa son los aspectos que se muestran en la *Figura 2*. Aspectos evaluados al inicio del curso.

Aspecto	Parcial 1	Parcial 2	Parcial 3	Prom
Título de la unidad o resumen	1	MB		33.33%
Período de estudio para cada unidad	1	MB		33.33%
Competencia específica de la unidad	1	MB		33.33%
Tabla de actividades	1.00	0	0	33.33%
a) Actividad	1	MB		
b) Valor	1	MB		
c) Fecha de entrega	1	MB		
d) Evidencia a evaluar	1	MB		
e) Competencias adquiridas	1	MB		
f) Indicador (alcance) que afecta	1	MB		
Recursos	0	M		0.00%
Totales	80.00%	B		26.67%

Figura 2 Aspectos evaluados al inicio del curso

Estos se evalúan cada parcial de los tres que existen durante el semestre, para verificar que esté listo antes de iniciar el curso. De lo contrario, el asesor se verá afectado en su evaluación en este rubro.

En la *Figura 3*, *Encabezado del curso*, se evalúan los datos del curso o asignatura, como nombre de la asignatura, carrera a la que corresponde, clave, los créditos que otorga, el asesor o docente que impartirá el curso, la presentación del programa, entre otros elementos. Esto se revisa una vez, ya que debe de quedar actualizado antes de iniciar el curso.

20%	Encabezado Del Curso	Marca	Total	Resultado
	Nombre de la asignatura			
	Datos de la asignatura	0		
	a) Nombre de la asignatura			
	b) Carrera			
	c) Clave			
	d)Créditos (SATCA)			
	Nombre del docente que imparte la materia			
	Fotografía del docente			
	Presentación de acuerdo al programa oficial			
	Evaluación y acreditación de la materia			
	Competencias específicas de la materia			
	Competencias previas			
	Programa oficial de la materia			
30%	Evaluación diagnóstica			
50%	Instrumentación didáctica del curso	0	0.00%	
	a) Rúbricas			
	b) Evaluaciones por unidad			
	c) Indicadores de alcance			

Figura 3 Encabezado del curso

Las evaluaciones antes mencionadas son las que proporcionan información acerca de si el editor de la materia cumplió con sus actividades o no. Cabe mencionar que el editor de la materia puede o no, ser el asesor del curso. Los resultados se muestran en la *Figura 4*.

Rendimiento del editor



Figura 4 Rendimiento del editor

Los colores que se muestran en la gráfica se relacionan con los códigos de la *Figura 5*. Tabla de colores, en el caso de la grafica actual se interpreta que tres cuartas partes de las actividades evaluadas se encuentran en un 90 y un 100, por lo que es muy bueno, y solo una tercera parte cae en -49 por lo que representa como malo, y que es algo que no se ha realizado. Con la suma de todas las evaluaciones, se genera una gráfica, en la cual se muestran por colores los resultados *Figura 5*. *Tabla de colores*.

Código	Clase	Suma	Observaciones
90 - 100	MB	13	
70 - 89	B	1	
50 - 69	R	2	
-49	M	2	
No Aplica	NA	0	

Figura 5 Tabla de colores

En la parte de observaciones se describen cada semana, los puntos en los que el editor de la materia tiene áreas de oportunidad. En una tabla similar es donde se anotan las observaciones del asesor.

Resultados

Los resultados obtenidos apoyan al coordinador para evaluar al asesor con respecto a las actividades que debe ejercer. De obtener una gráfica con resultados poco favorables para el asesor, el coordinador realizara las acciones que considere pertinentes, considerando la gráfica de rendimiento del asesor, como se muestra en la *Figura 6*.



Figura 6 Rendimiento del asesor

Además, de que se han tenido logros con respecto a la permanencia y atención que se les ha brindado a los estudiantes, ya que al realizar la canalización oportunamente, se han realizado apoyos psicológicos y académicos, según los casos presentados. Sin embargo, es importante recalcar que la permanencia de los estudiantes en esta modalidad se debe a un trabajo en conjunto entre asesores, monitores, tutores, estudiantes y demás personal que apoya en las diferentes actividades académicas de la institución.

Conclusiones

Al realizar el monitoreo a cada uno de los asesores se dan cuenta de las áreas de oportunidad que tienen, y pueden mejorar semana a semana.

Aunque el monitoreo es preventivo, se consideran evaluar tanto la revisión de tareas, la retroalimentación y la cobertura de horario, debido a que puede surgir el incidente de que el asesor, haya omitido la evaluación y retroalimentación de una actividad, por tanto cuenta con el apoyo del monitor, para detectar estos casos y realizar la revisión aunque haya pasado el tiempo establecido, además de verificar si el asesor entra en tiempo o bien si está teniendo la comunicación con sus estudiantes. También el coordinador puede revisar el monitoreo final y evaluar a cada asesor y editor del curso, y con ello tomar las decisiones administrativas que mejor convengan para cada carrera en esta modalidad.

El formato de monitoreo cuenta con las características necesarias para brindar la información requerida por el coordinador; sin embargo, esta puede sufrir modificaciones conforme se requieran. El apoyo y comunicación entre el personal involucrado en cada curso es de vital importancia para la permanencia y aumento de la matrícula para esta modalidad, pero no asegura la culminación de la carrera, ya que sus estudiantes cuentan con otras actividades que podrían interferir en sus estudios, tales como el trabajo, familia, entre otros.

Referencias

- Enciso, M. I., Camacho, C., López, M. E., & Estrada, A. L. (Febrero de 2014). <http://bdistancia.ecoesad.org.mx>. Obtenido de Principales acciones para la asesoría en línea: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=principales-acciones-para-la-asesoria-en-linea>
- Enciso, M. I., Flores, J. A., & López, M. E. (6 de Diciembre de 2013). Obtenido de <http://www.udgvirtual.udg.mx/encuentro/encuentro/anteriores/xxi/ponencias/129-192-1-RV.pdf>
- Romero, L., & Vera, M. (Nov. de 2014). <https://www.oei.es>. Obtenido de [historico/congreso2014/memoriactei/1336.pdf](https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/1336.pdf): <https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/1336.pdf>
- Salinas, M. I. (Jun de 2017). <http://www.scielo.org.ar/scielo.php>. Obtenido de Ciencia, docencia y tecnología: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162017000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es