

## Herramienta Web 2.0 para el acompañamiento tutorial colaborativo académico-administrativo de la educación en línea del nivel medio superior

Anny Frid Ramos García

---

*Web 2.0 as a tool for the Academic-Administrative collaborative tutor monitoring of High School Level Online Education*

### Resumen

Un programa de acompañamiento tutorial en el proceso de aprendizaje resulta efectivo, pertinente y relevante en congruencia con los recursos humanos y tecnológicos empleados para su aplicación, de ahí la importancia de aprovechar herramientas Web 2.0 como son formularios y hojas de cálculo Google-Drive para el diseño de instrumentos que permitan dar seguimiento puntual al desempeño académico de los estudiantes de bachillerato en la modalidad a distancia. Por consiguiente, se requiere de la participación experta, valiosa y comprometida de los profesionistas académicos (facilitadores) y personal administrativo según los lineamientos de la enseñanza *on line* en aras de elevar la calidad del aprendizaje con participaciones colaborativas de tipo multidisciplinar.

**Palabras clave:** tutoría en línea, Google Drive, instrumentos de seguimiento, trabajo colaborativo.

### Abstract

A tutor monitoring program during the learning process is effective, pertinent, relevant and consistent with the human and technological resources employed for its implementation; hence the importance of taking full advantage of Web 2.0 tools such as Google-Drive templates and spreadsheets to design instruments that will allow punctual academic monitoring of students in distance learning programs, therefore the valuable, committed and qualified involvement of academic professionals (facilitators) and of the administrative staff, according to the online teaching guidelines, is necessary in order to elevate the learning quality with these multidisciplinary, collaborative participations.

**Keywords:** Online tutoring, Google Drive, monitoring instruments, collaborative work.

## Introducción

El presente trabajo tiene como propósito compartir los beneficios de implementar instrumentos de seguimiento académico que empatan con los fines del programa de tutoría llevado a cabo en el Departamento de Educación a Distancia (DEA) de la Preparatoria No. 2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Dichos instrumentos fueron creados y compartidos a través de herramientas Web 2.0 para propiciar el trabajo colaborativo entre los profesionistas académicos (facilitadores) de la dependencia, administrativos y representantes de una empresa privada.

El diseño de los instrumentos de acompañamiento tutorial que se mostrarán, se ajusta en su totalidad a las particularidades de la población estudiantil, sus necesidades específicas y el compromiso de cristalizar el programa de tutoría (acciones pioneras en la modalidad a distancia del Nivel Medio Superior de la UANL). Estos instrumentos complementan el proceso de aprendizaje-enseñanza correspondiente a la metodología en bloques que se imparte en la dependencia, lo que permite afirmar que son recursos innovadores, relevantes, pertinentes y perfectibles.

Asimismo, una de las primeras ventajas que se desea resaltar en este documento es la utilidad de la información compartida. Los datos cumplen con criterios de objetividad, actualidad y pertinencia, inmediatez y disponibilidad permanente durante todo el proceso de aprendizaje-enseñanza: por bloques, por semestre y a lo largo de la trayectoria académica del estudiante en el Nivel Medio Superior (NMS). Por consiguiente, se realizará especial énfasis en el compromiso y la responsabilidad de quienes aportan y utilizan la información de desempeño académico en bien de la formación integral (de tipo preventiva y correctiva) del discente.

## Fundamentos teóricos

### *Tutoría en línea como estrategia de acompañamiento tutorial*

Según Frausto, Vargas, Ibarra & Valadez (2016), un programa de acompañamiento dirigido al estudiante deberá atender el nivel de reprobación y deserción como principales aspectos que aquejan al proceso educativo. Como parte de dicho programa se deben generar estrategias integrales que involucran a diversos organismos gubernamentales, así como a directivos, personal docente, estudiantes, padres de familia y los contextos sociales y laborales; tal es el caso de programas de becas. Sin embargo, toda estrategia debe partir de las acciones particulares de cada institución, generando así responsabilidad y compromiso a nivel institucional; es por ello que las mejores propuestas de mejora son aquéllas que se derivan de las particularidades de la población educativa y de las debilidades que la caracterizan. En el mismo sentido, deben fortalecer las buenas prácticas para mejorar el aprendizaje significativo y el “aprender a aprender”.

El acompañamiento tutorial como estrategia de acción en la formación *on line* depende, según Rodríguez (2014), de cuatro pilares claves, como son: a) el facilitador-tutor (Ramos García, 2016) y el equipo multidisciplinar que contribuya de forma colaborativa al aprendizaje-enseñanza, b) el estudiante, c) la calidad de la comunicación bidireccional y multidireccional y d) la organización que se logra establecer gracias a los recursos tecnológicos. Ante este conglomerado de actores, medios de comunicación y procesos, se requiere de la figura mediadora del facilitador-tutor para potencializar el trabajo colaborativo, la comunicación y las acciones de mejora.

## **Herramientas web 2.0 para trabajo colaborativo**

Marín, Reche, & Maldonado (2013) afirman que una formación en línea requiere de ambientes cooperativos para elevar la calidad en la adquisición y desarrollo de competencias, por consiguiente, se priorizan acciones de seguimiento al aprendizaje del estudiante, ya sea de manera grupal o individual mediante herramientas que hagan posible la comunicación eficaz entre facilitadores y discentes. Ahora bien, en un proceso de aprendizaje-enseñanza contribuyen varios actores que hacen posible la calidad del servicio, es por ello que utilizar herramientas colaborativas Web 2.0 brindará, como afirman Cobo & Pardo (2007), espacios que enriquezcan la socialización de la información y el fortalecimiento de las relaciones sociales a nivel bidireccional y multidisciplinar.

De acuerdo con Cobo & Pardo (2007), algunas de las características que distinguen a las herramientas Web 2.0 son la escritura y lectura en línea, así como la distribución y el intercambio de información relevante. Por consiguiente, los beneficios de estas herramientas trascienden a espacios diversos según el tipo de datos que se desea compartir, empezando por el espacio más utilizado: el procesador de textos. Sin embargo, para fines de este trabajo, es preciso nombrar Formularios y Hojas de Cálculo Google Drive.

Ramos & Garza (2017) definen la utilidad de las herramientas Web 2.0 a partir de una experiencia de fomento al trabajo colaborativo desde el buscador Google ([www.google.com](http://www.google.com)) que permite acceder a plataformas virtuales como lo es Google Drive (Google, 2017). Los requisitos considerados para concretar el trabajo colaborativo de tipo multidisciplinar, son: 1) poseer una ID (identificación) de Gmail (cuenta de correo electrónico con dominio gmail.com) y 2)

contar con la liga de acceso correspondiente al recurso de Drive. Como una manera de proteger la información según el tipo de usuarios que tienen al alcance dicho recurso, la herramienta ofrece la alternativa de configurar los roles de participación, es decir: editar, solo comentar o ver. De tal manera que, para detallar los alcances de los instrumentos expuestos en este trabajo, se permitirá que los facilitadores, coordinación y facilitador-tutor puedan editar, mientras que los administrativos y agentes externos a la dependencia donde se gesta el programa descrito en este documento contarán con la propiedad de ver.

## **Metodología**

### **Contexto educativo**

Con un enfoque integral y asumiendo un compromiso de cobertura e inclusión social, en la Preparatoria No. 2 de la UANL se ofrece el Bachillerato General a Distancia, en congruencia con el Modelo por Competencias donde se atiende a una población con características y necesidades diversas. El principal reto consiste en generar egresados competentes con un perfil autónomo, comprometidos con el “aprender a aprender” y la capacidad de resolución de problemas de manera efectiva a través del uso de recursos tecnológicos.

A partir de agosto de 2013, se cuenta con dos tipos de poblaciones:

- Los estudiantes que laboran en una empresa privada con alcance nacional. Esta población se encuentra distribuida en 22 entidades del país y sus miembros se caracterizan por combinar actividades laborales, académicas y familiares; por ende, todos son mayores de edad. Su formación académica está a cargo del personal docente y administrativo de la

- Preparatoria No. 2 y el programa de acompañamiento resulta del trabajo colaborativo entre los encargados de la enseñanza, administrativos y los representantes de la empresa privada.
- La población denominada local corresponde a estudiantes que radican en el estado de Nuevo León (salvo algunos casos que, por diversas razones, han tenido que cambiar su residencia a otras entidades del país o del extranjero). La mayoría son adolescentes, jóvenes y algunos adultos que han decidido continuar su formación académica. Entre sus necesidades, se encuentran: lograr su ingreso a un espacio educativo (previa experiencia fallida en el concurso de asignación de espacios en la modalidad presencial), combinar actividades académicas y extracurriculares dentro y fuera de la UANL, actividades laborales, problemas de salud, asuntos familiares diversos y enfrentar una nueva situación familiar (madres solteras adolescentes). Actualmente esta población representa un total de 157 discentes de entre primer y tercer semestre con estatus regular. Adicionalmente, existen algunos casos con estatus de irregularidad que están en proceso de aprobar las unidades de aprendizaje que les permita incorporarse al semestre de forma regular.

### ***Programa de acompañamiento tutorial en la modalidad a distancia***

El programa de acompañamiento tutorial que se implementa actualmente en el DEA de la Preparatoria No. 2, surge, se diseña y aplica a partir de las características de una población con perfiles y necesidades diversas. Dicho programa se formaliza como se indica a continuación:

1. *Definición del perfil del facilitador-tutor* (rol sin antecedentes en nuestra dependencia) según los conocimientos, habilidades y saberes correspondientes a su rol (Ramos García 2016) dentro del bachillerato en la modalidad en línea.
2. *Delimitación de las funciones y alcances del facilitador-tutor*. Con ello, se busca fortalecer el proceso de aprendizaje según las características de la formación en línea.
3. *Diseño y creación de los instrumentos que permitan reunir la información necesaria para observar el desempeño académico de la población educativa*. Ante las características de la modalidad a distancia y la metodología de trabajo denominada en bloques que actualmente se implementa en el proceso de aprendizaje-enseñanza, se seleccionan herramientas web 2.0 para crear los formatos o plantillas que faciliten la visualización del avance académico, además de la posibilidad de compartir la información con los interesados e involucrados en el proceso de acompañamiento tutorial. Resulta importante mencionar que dichas herramientas favorecen el uso responsable de la información. A continuación se mencionan los tipos de instrumentos:
  - a. Instrumento de evaluación diagnóstica de tipo tutorial (creación propia) al inicio del proceso académico a través de la herramienta de Formulario de Google (véase Figura 1).



3.4 Al término del proceso semestral, se genera un reporte de calificaciones (creación propia) de tipo cualitativo que abarcan datos aprobatorios y de reprobación (véase Figura 4).

SEGUNDO SEMESTRE			CR= CRÉDITOS OBTENIDOS POR UNIDAD DE APRENDIZAJE																								TCR= TOTAL DE CRÉDITOS OBTENIDOS		
UNIDADES DE APRENDIZAJE			OPORTUNIDADES								CR								CR								TCR	ESTATUS Acreditado	TOTAL ACREDITADOS
MATRÍCULA	NOMBRE DEL ALUMNO	GRUPO	100	200	300	400	500	CR	100	200	300	400	500	CR	100	200	300	400	500	CR	100	200	300	400	500	CR			

- d. Gestor del DEA: promueve en los facilitadores académicos el ejercicio puntual de socialización de datos de desempeño académico.
  - e. Representante de la empresa privada: sus acciones de acompañamiento dentro de la empresa surgen de los datos observados en el Reporte Tutorial generando, a partir del nivel de cumplimiento, incentivos diversos como: días de descanso u horas disponibles para realizar actividades académicas dentro de los horarios de trabajo. En el caso de las incidencias irregulares, promueven entrevistas con los estudiantes para identificar el área de oportunidad y así ofrecer sugerencias de ayuda o motivación.
  - f. Padres de familia y estudiantes: con la información obtenida, se facilita la orientación de los aprendizajes, detección de problemáticas que ponen en riesgo la reprobación y/o deserción y facilita la comunicación honesta, objetiva, actual y pertinente según las diversas necesidades de los discentes.
6. *Aplicación de acciones de intervención preventiva y/o correctiva.* De acuerdo a los datos ofrecidos en el Reporte Tutorial de Desempeño Académico se definen y aplican acciones tutoriales que permiten tener un control del currículum personal según las calificaciones aprobatorias por curso y por semestre de cada estudiante.
  7. *Finalizar con el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa.* El Reporte Tutorial de Desempeño Académico se acompaña de un formato que reúne los resultados cuantitativos de todos y cada uno de los discentes, incluyendo su nivel de acreditación que deriva de un estatus regular, reprobación con estatus regular o reprobación con estatus irregular. Lo anterior facilita un control de la

población para el siguiente semestre según el historial académico de cada estudiante.

## Conclusiones

El proceso antes descrito representa la síntesis del compromiso por atender la mejora continua del servicio académico que se ofrece desde las instalaciones de la Preparatoria No. 2 de UANL; la modalidad a distancia se convierte en una alternativa viable para una cantidad importante de ciudadanos que desean continuar sus formación profesional, sin embargo, el proceso no está libre de incidencias, de ahí la importancia de cristalizar programas de acompañamiento que aseguren el objetivo final de la inclusión y cobertura que demanda nuestra sociedad a nivel local y nacional; es decir: con la aceptación y generación de una matrícula solo se cubre una parte importante del proceso, falta enfrentar la labor titánica de elevar el nivel de egreso y la calidad del aprendizaje.

Para lograr el objetivo de egreso, es preciso que el proceso formativo sea de calidad y para ello se requiere la intervención constante de los expertos en la enseñanza, su compromiso con el aprendizaje, vocación, visión humana y el reconocimiento a la utilidad del trabajo colaborativo. Por tal motivo, contar con herramientas virtuales que permitan integrar, visualizar, analizar y utilizar información del desempeño académico real de la población estudiantil resulta de gran relevancia.

Como todo proceso perfectible, el descrito en este documento que corresponde al programa de tutorías en la modalidad a distancia, se crea sin contar con un antecedente, por lo que ha ido mejorando a partir de las demandas y las áreas de oportunidad detectadas. Asimismo, se espera que la utilidad de los instrumentos

puestos en práctica mejoren en congruencia con la intervención tutorial y el trabajo colaborativo multidisciplinar.

## Referencias

- Cobo, C. & Pardo, H. (2007). *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Barcelona/México: Grup de Recerca d'Interaccions Digital, Universitat de Vic. Flacso México. E-book accesible (08.10.2007) en: <http://www.planetaweb2.net/>
- Frausto Macías, J., Aguilar Vargas, V., Ibarra Rodríguez, M. & Valadez Ponce, L. (2016). La atención y las acciones vinculadas al trabajo del docente-tutor como herramienta contra el abandono escolar en el nivel medio superior. *Congresos CLABES*. Recuperado de: <http://www.revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1404/1907>
- Google. (s.f.). *Google Drive*. Recuperado el 2017, de [https://www.google.com/intl/es\\_ALL/drive/](https://www.google.com/intl/es_ALL/drive/)
- Marín Díaz, V., Reche Urbano, E., & Maldonado Be-  
reja, G. (2013). Ventajas e inconvenientes de la  
formación online. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 7(1), 33-43. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.7.185>
- Ramos, A., & Garza, A. (2017). Perspectivas de herramientas Web 2.0 para trabajo colaborativo en aprendizaje-enseñanza. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 17.
- Ramos García, A. (2016). *Diseño del perfil por competencias del facilitador-tutor en Educación Media Superior en la modalidad a distancia*. (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Rodríguez, N. (2014). El tutor frente a la educación a distancia: concepciones, funciones y estrategias tutoriales. *Revista de Educación, Cooperación y Bienestar Social*, 1(3), 49-69.

---

**MDEMS Anny Frid Ramos García**  
Universidad Autónoma de Nuevo León  
[annyraga2030@gmail.com](mailto:annyraga2030@gmail.com)