
EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN DOCENTES QUE IMPARTEN LOS CURSOS VIRTUALES DE LA NIVELACIÓN AL TRABAJO SOCIAL (NILITS) DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

LAURA ARGELIA ZAMORA GALVÁN

RESUMEN:

En las ciencias sociales, la evaluación es un punto de frente común para todas las instancias educativas en todos los niveles. Este trabajo, se presentan los resultados de una investigación con asesores de la nivelación en trabajo social en su modalidad virtual, se describe el problema y los escenarios que enfrenta la educación tanto en lo local, como nacionalmente, con tres posibles contextos para la adaptación del asesor a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): el escenario tecnócrata, el reformista y el holístico, en donde sus *efectos* (entendidos como el impacto) se manifiestan de manera particular en actividades educativas, desde la forma de enseñar y de aprender, las infraestructuras y los medios que se utilizan hasta la parte organizativa de los centros educativos y la cultura a la que pertenecen. Por consiguiente, un modelo de evaluación dará cimientos más sólidos al generar parámetros en los cuales se debe desempeñar el asesor de la Nivelación a la Licenciatura en Trabajo Social (NILITS) esto es, todo asesor habrá visto cambios radicales en sus funciones como asesor presencial al convertirse en asesor virtual de un modelo educativo en donde sus funciones deben experimentar nuevas opciones en el proceso de enseñanza aprendizaje. El impacto al cual estará expuesto modificará sus maneras de ejercer la docencia y el uso de las herramientas en ese escenario.

PALABRAS CLAVE: tecnologías, innovación, evaluación, modelos, educación virtual.

INTRODUCCIÓN

En esta ponencia se presenta el proceso de investigación y sus resultados de una evaluación del impacto en lo educativo de las TIC en los asesores que se

encuentran inmersos en un ambiente resistente a la aplicación de las tecnologías, teniendo presente que se vive un proceso incipiente en la incorporación de cursos virtuales en el CUCSH, respecto de la Red Universitaria.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar el impacto del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el desempeño de los asesores que imparten los cursos virtuales de la Licenciatura en Nivelación de Trabajo Social (NiLiTS) del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

Objetivos específicos

- 1) Aplicar, a partir de un modelo, la evaluación del impacto del uso de las tecnologías en los asesores de la NiLiTS.
- 2) Analizar las competencias adquiridas por los asesores participantes de la Nivelación, relacionadas con el uso de las TIC.
- 3) Evaluar de manera general el funcionamiento de los cursos, desde el punto de vista de los asesores.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación formulada para fin de conocer los procesos que viven los asesores dentro de un programa en modalidad a distancia y con ello poder dar respuesta a el uso de las TIC y su interrelación con el proceso de enseñanza – aprendizaje, fue la siguiente: *¿Cuál es el impacto del uso de las TIC en el desempeño de los asesores a cargo de los módulos del la licenciatura en modalidad a distancia en Nivelación en Trabajo Social?* con lo que al investigar el funcionamiento del programa, registramos que no existe un modelo con el cual

seguir puntualmente la evaluación de dichas actividades desde la perspectiva del asesor o incluso del programa mismo.

Para lo cual se propone el desarrollo de una evaluación que se mezcle con la definición de lo que por impacto se entiende en los nuevos parámetros de lo educativo.

Por consiguiente, un modelo de evaluación dará cimientos más sólidos al generar parámetros en los cuales se debe desempeñar el asesor de la NiLiTS, esto es, todo asesor habrá visto cambios radicales en sus funciones como asesor presencial al convertirse en asesor virtual de un modelo educativo en donde sus funciones deben experimentar nuevas opciones en el proceso de enseñanza aprendizaje. El impacto al cual estará expuesto modificará sus maneras de ejercer la docencia y el uso de las herramientas en ese escenario.

MODELOS DE EVALUACIÓN

Desde diferentes perspectivas, organismos, empresas, instituciones y personas inmersas en los procesos, se expresa la necesidad de crear estándares de calidad, certificar la calidad o *evaluar* la calidad de la formación *virtual* en sus diferentes contextos y niveles. A lo que cabe añadir la necesidad de satisfacer las demandas de formación de los formadores en la nueva sociedad de la información y así generar una cultura de la calidad y de la mejora continua en el ámbito educativo.

Modelo de los cuatro niveles de Kirkpatrick

El modelo de Kirkpatrick ha sido y es ampliamente utilizado en la evaluación de acciones formativas tradicionales, aunque como punto inicial tome la evaluación de satisfacción al cliente. Este modelo toma a los implicados en cualquier acción formativa, sea empresarial o educativa como factores de evaluación para lograr una mejora considerable en el logro de metas de quien lo aplica.

El modelo está orientado –aplicándolo en el aspecto educativo-académico– a evaluar el impacto de una determinada acción formativa a través de cuatro niveles: la reacción de los participantes, el aprendizaje conseguido, el nivel de transferencia alcanzado y finalmente el impacto resultante.

Nivel 1. *Reacción*, permite medir la cota de satisfacción de los alumnos con respecto a la formación que acaba de recibir; normalmente esta evaluación se suele realizar mediante un cuestionario al acabar el curso. El nivel de reacción sirve para valorar lo positivo y lo negativo de los cursos de formación, con el fin último de mejorar en ediciones futuras.

El evaluador reúne información sobre las diferentes reacciones de los participantes ante las cualidades básicas del curso: la forma de dar clase o tutoría del asesor y sus métodos, lo apropiado de las instalaciones, el ritmo y claridad de las explicaciones, etc. Como es lógico, este nivel de evaluación no es lo suficientemente fiable como para determinar si la acción formativa ha resultado eficaz o no, sino que su utilidad resulta limitada.

Nivel 2. *Aprendizaje*, intenta medir los conocimientos adquiridos por los alumnos a lo largo del curso. Para intentar tener esta medida se podría realizar una prueba de control antes y después de la acción formativa o también otro método para medir el aprendizaje serían las entrevistas con los alumnos del curso.

Las evaluaciones de este nivel determinan el grado en que los participantes realmente asimilaron lo que se les impartió, y la forma en que algunos factores pueden afectar en el aprendizaje, como pueden ser el contenido del curso, las actividades de aprendizaje, la estructura del curso, los materiales y las herramientas empleadas, etc.

Nivel 3. *Comportamiento*, En el cual se mide que los alumnos de un curso pueden aplicar en su trabajo los conocimientos adquiridos. Tenemos que tener en cuenta que esto lleva tiempo y por tanto se deberá esperar, entre tres y seis

semanas, hasta poder hacer una valoración adecuada, realizada mediante entrevistas y/o cuestionarios además de la observación del desempeño laboral por parte del equipo directivo. En este tercer nivel de evaluación se pregunta si los participantes están aplicando en su puesto de trabajo lo que aprendieron en el aula, cuáles son los elementos que usan más y por qué hay algunos elementos del curso que no se usan en absoluto. Se podrá, por tanto, decidir si el programa debe ser rediseñado para lograr mejores resultados, o si se deben introducir cambios en el entorno laboral, o si se deben modificar los requisitos de acceso a la actividad formativa.

Nivel 4. Resultados. En este último nivel se intenta medir si los objetivos planteados en la acción formativa se utilizan en la organización de forma efectiva y eficiente, para ello, se pueden plantear exámenes y entrevistas a los participantes del curso que deberían realizar antes y después de recibir la formación. Como en el nivel anterior debe pasar un cierto tiempo antes de realizar las pruebas y entrevistas a los alumnos. Su objetivo es evaluar el beneficio que ha producido la acción formativa. Este impacto es de tipo financiero, fundamentalmente, y está vinculado a los resultados o a la imagen corporativa de una cierta organización. Resulta muy complicado identificar un impacto directamente derivado de la capacitación sobre los resultados de una institución, aunque algunos elementos a considerar para la evaluación a este nivel serían los costes del personal, rotación del personal, ausentismos, productividad, costes de materiales, etc.

En este modelo, en general, se puede afirmar que los dos primeros niveles, reacción y aprendizaje, se aplican de una forma directa al curso y son, notablemente, más fáciles de valorar. Los otros dos niveles, comportamiento y resultados, necesitan de un departamento de formación que establezca un calendario adecuado, además de tener en cuenta que las medidas obtenidas son más difíciles de evaluar de forma clara y concisa (Kirkpatrick, 1999).

EL DESARROLLO DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA: PROGRAMA ACADÉMICO DE LA NIVELACIÓN A LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL (NILITS)

El programa de la NILITS responde a las necesidades de formación y actualización de los trabajadores sociales con nivel técnico. En el cual se tiene como propósito la profesionalización y sistematización del ejercicio profesional de los trabajadores sociales, como lo delimita y propone su reglamento de creación (ver anexo 3).

Se cursa en la modalidad abierta (virtual, a través de la plataforma Moodle) y a distancia. Al ser un programa abierto, su duración depende de los tiempos y ritmos de estudio del propio alumno.

El plan de estudios comprende 12 módulos. Cada uno está planeado para ser desarrollado en un tiempo aproximado de 3 meses. El estudiante se ve obligado por el reglamento a avanzar, mínimo, un módulo por ciclo escolar.

Los objetivos, bajo los cuales está planteado desde sus inicios este programa son:

- Formar Licenciados en Trabajo Social que tengan un acercamiento teórico metodológico a las diversas ciencias y disciplinas que comprende el campo de acción profesional, propiciando la reflexión y el análisis de los problemas del ejercicio profesional.
- Propiciar el desarrollo de la investigación en torno a la práctica profesional, a fin de contribuir a la formación de nuevas opciones de desarrollo profesional.
- Analizar y sistematizar la experiencia laboral de los trabajadores sociales insertos en los diversos campos del ejercicio profesional.

CONCLUSIONES O DISCUSIÓN

De acuerdo con los objetivos específicos de esta investigación, se puede concluir que:

Al analizar el impacto del uso de las TIC en el desempeño de los asesores que imparten los cursos virtuales de la NiLiTS del CUCSH se abarcan diferentes aspectos, tales como considerar el uso de las TIC como facilitadoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje, una experiencia nueva como docente la cual genera dimensiones de educación más diversas en donde la aplicación de estrategias y, además, se logra una socialización en otra esfera de las interrelaciones.

Por otro lado, las competencias de los asesores, se pueden considerar como sobresalientes respecto de la población que no maneja las TIC como uso común para sus actividades docentes, ya que en la mayoría de quienes se guían por esta nueva forma de impartir cursos han logrado modificar de manera radical su desempeño frente a las TIC y en la docencia, a la par de su retroalimentación como docente se han convertido en estudiantes del propio sistema.

Evaluar de manera general el funcionamiento de los cursos, desde el punto de vista de los asesores no es una tarea fácil, sin embargo a partir de las respuestas otorgadas en los cuestionarios y encuestas, podemos dar cuenta de que los asesores se vuelven más objetivos respecto de su desempeño como asesores y del buen o mal desarrollo del curso en un ambiente virtual.

Esto es, que al volverse actores del escenario virtual de enseñanza –como “estudiantes” de la plataforma al desarrollar nuevas habilidades (exigidas por la modalidad misma)– transforman su manera de autoevaluar tanto al curso como su desempeño y el logro obtenido desde ellos y para el programa.

De la misma manera se genera una propuesta de análisis panorámico respecto del programa y sus asesores evaluados para continuar un camino hacia una

evaluación continua sobre el impacto y el desarrollo de competencias que el uso de las tecnologías produce en los asesores de la nivelación.

BIBLIOGRAFÍA

- Belanger, F. y Jordan, D.H. (2000). *Evaluation and Implementation of Distance Learning: technologies, tools and techniques*. Londres: Idea Group Publishing.
- Castañeda, Juan, *et al.*, (2005). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Fernández Sierra, J. (coord.), (2002). *Evaluación del rendimiento, evaluación del aprendizaje; Universidad Internacional de Andalucía*. Madrid: Ediciones Akal.
- Freire, P. (2006). *Pedagogía de la autonomía, saberes necesarios para la práctica educativa; (undécima ed.)*. México: Siglo XXI editores.
- González Capetillo, O. (1999). *El trabajo asesor: enfoques innovadores para el diseño de un curso*. (2da. Ed.). México: Trillas: ITESM, Universidad Virtual, (reimp. 2005).
- Gómez Ortiz (1996). *Modelo Institucional de educación basada en competencias, análisis institucional como base de la innovación institucional*. Publicación del Instituto Politécnico Nacional.
- Kirkpatrick, D. L. (1999). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona. EPISE-Gestión 2000- Training Club.
- Lloret Grau, Teresa (2005). *Fundamentos tecnológicos del e-learning, las TIC en el e-learning*. Formación de Posgrado FUOC, P03/90850/01924, Universitat Oberta de Catalunya, España.
- Marquès, Pere y Majó, J. (2002). *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: CissPraxis.
- Mateo, J. (2000a). "La evaluación del asesoramiento y la gestión de la calidad de la educación. Hacia un modelo comprensivo de evaluación sistemática de la docencia", *Revista de Investigación Educativa*, 18 (1), pp. 7-34.
- Mateo, J. (2000b). *La evaluación educativa, su práctica y sus metáforas*. Barcelona: Horsori.
- Mena, M. (comp.). (2004). *La educación a distancia en América Latina: Modelos, tecnologías y realidades*, Buenos Aires: La Crujía - Stella - ICDE-UNESCO.
- Morin, E. (2006). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. México: Librería El Correo de la UNESCO.
- Oliver, M. (1998) (Ed.). *Innovation in the Evaluation of Learning Technology*. Londres. University of North London.

CUCSH (2004). *Plan de desarrollo Institucional 2004-2007*, apartado “programas educativos: licenciatura”, documento oficial, Universidad de Guadalajara. México: Centro Universitario de ciencias Sociales y Humanidades.

Rivas Navarro, Manuel (2000). *Innovación educativa*. Madrid: Editorial Síntesis

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. París: UNESCO.

Links

Alatorre, P y Urrea, B. (2006). Paso 3, Elaboración de trabajo recepcional: Desarrollo de un proyecto y/o producto de aplicación tecnológica a la educación, párrafo 4, en *Manual de Titulación, MTA*. <http://www.mta.udg.mx> (17 septiembre 2006)

Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa [www.uv.es/RELIEVE] Rubio, M. J. (2003). “Enfoques y modelos de evaluación del e-learning”, *RELIEVE*, v. 9, n. 2, p. 101-120. http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm

Richardson, J. (2001). “An evaluation of Virtual Learning Environments and their learners: do individual differences effect perception of virtual learning environments”, *Interactive Educational Multimedia*, 3, Consultada el 25-abril-2003 en <http://www.ub.es/multimedia/iem/>

ONU (1998). *La educación superior en el Siglo XXI: visión y acción*, conferencia Mundial sobre la Educación Superior, 9 de octubre, consultada 16 de abril 2007 http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.

Rubio, María José (2003). “Enfoques y modelos de evaluación del e-learning”, *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, v. 9, n. 2. http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm Consultado en abril 2007.

Evaluación a partir del análisis FODA de la Nivelación en la Licenciatura en Trabajo Social

Fortaleza	Oportunidad	Debilidad	Amenaza
Promoción de modelos de enseñanza innovadores centrados en el estudiante.	Demanda de servicios educativos en todos los niveles y regiones.	Bajo nivel y utilización de las nuevas tecnologías de aprendizaje	Cobertura insuficiente.
La Institución es promotora activa de la aplicación de tecnologías de información y comunicación en la enseñanza-aprendizaje.	Incidir en el desarrollo profesional de la sociedad	Desmotivación del personal académico y estudiantil	Brecha Digital.
Ambientes virtuales de aprendizaje	Avance continuo de las tecnologías de información.	Actualización del personal académico y administrativo	Que el programa deje de incorporar nuevas tecnologías que le permitan cumplir con estándares de operación aceptables.
El incremento en el acceso a la sociedad del conocimiento.	Ambiente de aprendizaje, Desarrollo de la educación virtual	Uso deficiente de las Tecnologías.	
Cobertura en la oferta educativa para la región centro occidente	Desarrollo del pensamiento	Modelo de aprendizaje solo centrado en el estudiante que deja al maestro solo como mediador	
El empleo sistemático de sistemas informáticos, tanto en la búsqueda de la información como en los procesos de docencia y de aprendizaje por parte de los estudiantes	Desempeño asesor, El acelerado cambio en la configuración de los saberes profesionales por la introducción de tecnologías de la información y de la comunicación.	Faltan modelos de enseñanza más estandarizados y con un mayor uso de tecnologías de la información	
Infraestructura y equipamiento	Evaluación alternativa/cualitativa	Insuficiente actualización de la Infraestructura en videoaulas, laboratorios, bibliotecas, mediatecas y aulas de cómputo, entre otros espacios.	
La infraestructura tecnológica de la universidad puede ser	Importante avance tecnológico de las TIC. Incorporación de las TICS	Un grupo muy reducido de personal experto para las áreas	

aprovechada para facilitar y diversificar las actividades en este ámbito	a las actividades cotidianas de los universitarios	de desarrollo estratégico.
Modelo Académico y sistema de créditos	La educación a distancia puede permitir una mayor cobertura de la demanda educativa.	Insuficiencia de personal académico y administrativo
Liderazgo en la apropiación de una visión de futuro en la educación para la sociedad del conocimiento y la virtualidad.	Apuesta importante en sistemas abiertos apoyados en tecnología para atender a la población económicamente activa en crecimiento	Deficiente capacitación del personal académico en el uso de las TICs
	La flexibilidad en los programas educativos, al contar con planes de estudio basados en competencias profesionales, puede permitir mayor intercambio estudiantil con otras universidades, tanto nacionales como extranjeras.	La falta de una cultura de la evaluación, en todos los sentidos y ámbitos de la Institución.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a lo expresado en los cuestionarios y encuestas.