

**DE LA PRESENCIALIDAD A LA VIRTUALIDAD EN LA ENSEÑANZA DEL TRABAJO SOCIAL. EL CASO DE LA NIVELACIÓN A LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**  
**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

Autora: Claudia Ávila González  
[asesoravila@yahoo.com.mx](mailto:asesoravila@yahoo.com.mx)

**Resumen**

El presente trabajo ofrece una breve visión histórica de cómo surge, se desarrolla y en que estado actual se encuentra el programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara (Universidad pública del estado de Jalisco, México), programa que se fundó con el objetivo de impulsar una estrategia de superación académica dirigida a técnicos en trabajo social, bajo la condición de que se encontrasen en la práctica profesional, pero que no contasen con el título de licenciatura, debido a las características con que se ofrecía dicha carrera en el tiempo en que la estudiaron.

El proceso de transformación del programa inicialmente ofrecido a distancia, mediante medios impresos hasta su actual impartición en línea, pasó por una serie de aciertos y desaciertos que en el presente trabajo se plantean, hasta constituirse en un caso exitoso al ser el primer y único programa a distancia de la Universidad de Guadalajara (hasta enero de 2007), en ser acreditado, por un organismo nacional, que certifica su calidad a nivel nacional.

Palabras Clave: Educación a distancia, Medios y modos de operación, procesos, asesoría, tutoría, Acreditación de la calidad.

**Antecedentes**

El trabajo social en la ciudad de Guadalajara es una profesión que nace en 1953 como carrera técnica cuya misión fue formar profesionistas que atendieran las necesidades sociales de la población más vulnerable en diversos campos que acudían a instituciones del área asistencial, de salud, de educación, penitenciaria, etc. Cuyo primer plan de estudios en la entidad fue ofrecido a nivel técnico por la Universidad de Guadalajara, con antecedentes de estudios de secundaria, el cual duró hasta 1972 en que se transformó a licenciatura con

antecedentes de bachillerato.

Después de esa fecha se realizaron varios intentos, por parte de las autoridades universitarias, por ofrecer una nivelación para las interesadas en convertir su título del nivel técnico al de licenciatura, no obstante, la mayoría de egresadas de la carrera técnica no tuvo acceso al mismo por requerir el estudio de cuatro años de clases cuando éstas ya tenían comprometido su tiempo en compromisos laborales y familiares que les impedían el regreso a las aulas.

Fue hasta 1993, por iniciativa de la Mtra. Patricia Etienne Loubet, que se vuelve a plantear un programa de nivelación en la Universidad de Guadalajara, inicialmente dirigido a trabajadoras sociales que se dedicaban a la docencia universitaria y luego, por cercanía geográfica, a trabajadoras sociales de las instituciones de la zona metropolitana de Guadalajara.

No fue fácil proponer un programa de licenciatura dirigido al perfil tan particular de la trabajadora social del estado de Jalisco y del país en general, caracterizado por conformarse en un 95% de mujeres, un 60% casadas y con hijos, un 20% jefaturando un hogar, con una edad promedio de 40 años que de entrada, auguraba un fracaso si se ofrecía un programa escolarizado regular, como es el que ofrece la Universidad, desde 1972 y hasta la fecha, para el aprendizaje de dicha profesión.

Entonces se hizo presente una visión vanguardista e innovadora que imaginó un programa no convencional que permitiera a dicho sector de la población adulta continuar con sus estudios y acceder a mejores espacios laborales en las instituciones en donde los trabajadores sociales tienen una amplia aceptación actualmente.

El inicio del Programa de Nivelación en la Universidad de Guadalajara fue muy accidentado, principalmente por la ausencia en ese tiempo de antecedentes de programas ofrecidos en una modalidad que combinara el sistema abierto y el sistema de educación a distancia, constituyéndose en un programa pionero del esfuerzo que ahora se concentra en el Sistema de Universidad Virtual de esta Casa de Estudios.

## **Procesos**

Las primeras estudiantes del programa de Nivelación se inscribieron por la oportunidad de seguir estudiando que les ofrecía al cursarse a distancia, es decir sin acudir a un aula en días y horas determinadas. Además se combinó la modalidad abierta que les permitía un ritmo de avance diferenciado a partir de sus particulares posibilidades de tiempo.

El modo de entrega de los contenidos para estas primeras generaciones fue el impreso: Los profesores del programa organizados en academias elaboraron guías de estudio y antologías para cada uno de los cursos modulares del plan de estudios, los materiales se vendían a las alumnas y se les enviaban por mensajería a sus domicilios, se les asignaba un asesor para atenderlas personal y/o telefónicamente. Los materiales eran amplios legajos engargolados que la estudiante debía leer para elaborar los ejercicios propuestos y así

alcanzar los aprendizajes señalados (luego el lenguaje coloquial llevó a entender por "modulo" el producto que la estudiante desarrolla y entrega para su evaluación, constituido por un portafolio que evidencia la asimilación de competencias y de saberes teóricos, prácticos y formativos).

Pedagógicamente se adoptó un enfoque constructivista el cual utiliza la metodología para la obtención de aprendizajes significativos, que en combinación con la andragogía como didáctica que conduce el aprendizaje del adulto, representó un acierto del programa desde sus inicios, pero que implicó un importante esfuerzo de capacitación dirigida a los profesores invitados a participar como docentes.

Es muy interesante analizar como mediante esta capacitación, la figura del maestro sufrió una metamorfosis que modificó su rol tradicional de poseedor y transmisor del conocimiento por el de asesor, compañero y guía del aprendizaje del estudiante. Esta capacidad para transformarse no es obra de la casualidad ni se contó con la posibilidad de elegir a los mejores profesores para este tipo de sistema, el mérito lo constituye la responsabilidad y entrega de los académicos que se formaron en la docencia para sistemas abiertos invirtiendo largas jornadas para la capacitación tanto pedagógica como tecnológica sin descuidar la actualización disciplinar. Un punto a resaltar en este proceso de cambio de rol del docente del programa es la amplia trayectoria y antigüedad del mismo en el aula presencial, por lo que la añoranza y el desprendimiento del trabajo que implica la modalidad abierta y a distancia dificultó el asimilamiento del nuevo rol de trabajo.

Es claro que uno de los grandes desafíos que está enfrentando el hombre y la mujer en la actualidad y sobre todo, que enfrentará en el futuro inmediato, es la asimilación rápida de nuevos conocimientos y la actualización permanente. Este ritmo sólo se alcanza con una pertinente y relevante formación que le permita al sujeto analizar y aportar alternativas de soluciones a problemas de la vida cotidiana y de su entorno social y laboral. Para lograrlo se requiere el desarrollo de la capacidad creativa y de hábitos de investigación, para lo cual se debe estar dotado de las herramientas técnicas y de capacidades actitudinales hacia el descubrimiento, cuya condición la puede orientar el docente a través de su intervención educativa mediante la implementación de procesos técnicos, pedagógicos y metodológicos.

En el programa de Nivelación a los académicos les ocurrió lo mismo que al resto de maestros de Instituciones de Educación Superior en México que cuando se comenzaron a implementar modalidades alternativas de educación entre ellas la educación a distancia, abierta y virtual, el docente no tenía los suficientes elementos pedagógicos para comprender cuál era el papel que jugaría en este nuevo proceso pedagógico (ya que sólo poseía experiencia en programas presenciales), estaba sujeto a la información adquirida durante su propia formación y a la práctica docente que había implementado en su experiencia laboral en instituciones educativas, donde él era el centro y el sujeto protagónico del proceso educativo. No obstante, conforme se fueron formando para operar en modalidades no convencionales mediante procesos de capacitación para la implementación metodológica, la elaboración de materiales de estudio, la evaluación del aprendizaje, el diseño de cursos en línea, etc, el asesor repensó su práctica docente constituyéndose y aceptándose como un elemento clave del proceso, lo que le ha dado sentido, dirección y sobre todo, conciencia de su papel como orientador del aprendizaje del estudiante para que éste pueda acceder al conocimiento.

El asesor entendió que en la educación para adultos y a distancia, los procesos de aprendizaje están ahora centrados en el alumno, el objetivo es que se logre el cambio cognitivo, personal, social y cultural que se espera del estudiante. Con todo, el docente sigue

tomando parte importante en el acto educativo, ya que tiene funciones definidas como planificar la gestión del conocimiento, determinar los contenidos y establecer los mecanismos o estrategias de aprendizaje, además de evaluar la apropiación y extrapolación que hace el educando en la transferencia de conocimiento.

Estos procesos son los que enmarcan el nuevo trabajo docente de asesoría. Resulta además importante señalar, de nuevo, que dentro del modelo educativo de educación a distancia, el estudiante juega un papel proactivo, por tal el papel del docente no es enseñar, el trabajo del docente es propiciar que sus alumnos aprendan (Dávila, 2000: 29), por lo que esto ha sido el motor que ha impulsado los cambios del profesor como asesor y actor dentro del proceso de aprendizaje.

Es conveniente apuntar que en 2008, a 14 años de implementación del programa, el maestro no se ha encasillado en el trabajo de asesoría mediante el uso de materiales impresos, sino que hoy participa activamente dentro de la educación virtual diseñando, implementando y evaluando los cursos en línea, es decir, utilizando recursos tecnológicos como una herramienta para la formación de los estudiantes a distancia, sin embargo esta nueva utilización de las tecnologías ha aparejado algunas situaciones en las que:

el docente ha tenido que enfrentar problemas importantes ante la institución, el estudiante y consigo mismo. Ante la institución, por hacer evidente su ardua labor académica en la planeación y desarrollo del curso, además de ser gestor logístico y administrativo para que le autoricen y le den las condiciones para trabajar en línea. Ante el estudiante lo motiva y convence de las ventajas de la modalidad. Y consigo mismo, procura fortalecer su experiencia (Ortiz, 2002:15)

Para aclarar qué roles caracterizan al asesor que trabaja en modalidades de educación a distancia se parte de la premisa que la educación a distancia implica nuevos roles para los alumnos y para los profesores, nuevas actitudes y nuevos enfoques metodológicos (García, 1986:10). Propone Bernal (1994:11) que el asesor debe desarrollar habilidades para el estudio en los alumnos. Cárdenas (1992:18), considera que el papel del asesor, cumple la función de dirigir la asimilación y el entendimiento, a partir de lo que el alumno conoce pero para que se logre ello es fundamental señalar que:

en la enseñanza a distancia la relación didáctica tiene un carácter múltiple. Hay que recurrir a una pluralidad de vías. Es un sistema multimedia. La asesoría no se da en un solo sentido, fundamentalmente es una comunicación donde cuenta el alumno con sus experiencias referenciales, las cuales, hacen significativo el objeto de estudio; en tanto que el asesor, debe buscar el equilibrio necesario para que se de esta significación (Marín, 1984:477)

En el programa se establece como prioridad que los aprendices se formen en el estudio independiente y enseñarlos a aprender por si mismos (Bernal, 1994: 11) y, sobre todo, como lo expresa Pacheco (2002:24) hay que considerar ese proceso formativo y ante la característica de la no presencialidad:

La acción del formador y del estudiante es de compromiso, respeto, empatía y mucho más. Se requiere involucrar a un docente que adopte el rol de facilitador, moderador, organizador del contenido, puesto que induce la interacción del grupo, proporciona el apoyo de la formación e interacción, el desarrollo personal (intelectual, cognoscitivo, motivacional y con intención de transformar las actitudes, valores, habilidades y conocimientos de los estudiantes), el establecimiento de las relaciones emocionales y sociales (transmitir mensajes, sentimientos e ideas). Proporciona lo que no tienen los materiales la calidez humana. Es

facilitador, guía, mentor, monitorea, supervisa, organiza, planea, evalúa, motiva y mucho más

Es por ello que una asesoría académica en la Nivelación depende de la interrelación que se establece entre el asesor y el participante. Ambos tienen responsabilidades y ambos deben dejar a un lado viejos hábitos de la enseñanza presencial (Cárdenas, 1992:17).

Siguiendo el modelo andragógico en la Nivelación, es el propio alumno el que gestiona su proceso personal de aprendizaje, por lo que la asesoría académica sólo es el espacio de retroalimentación asesor-alumno, en donde se regula y orienta el aprendizaje para el logro de conocimientos, habilidades y actitudes que se pretenden formar.

El aprendizaje del alumno que estudia la Nivelación acentúa la necesidad de un proceso reflexivo, que incorpore de manera consciente y responsable los hechos concretos, situaciones, experiencias de los estudiantes. Implica aceptar el aprendizaje desde la perspectiva del alumno y relacionarlo con ámbitos específicos. Por tanto se trata de un aprendizaje que además de incorporar conocimientos, desarrolle una actitud crítica y la capacidad de tomar decisiones.

El programa de Nivelación mantiene un sistema individualizado de asesoría ya que asigna un docente como asesor para cada alumno, en cada uno de los módulos (asignaturas), del programa y un tutor que acompaña a cada alumno durante toda su carrera en los aspectos no académicos, hace labor de motivación, orienta para la solución de conflictos académico/administrativos y en el uso de las herramientas para la virtualidad (plataformas), etc.

Estos procesos generan posiciones horizontales de comunicación y de participación gracias al poder compartido que genera relaciones con un sentido de respeto. Una nueva estructura que en sí misma crea una cultura democrática dentro de la educación.

El entendimiento claro del papel del asesor, por todos los actores del proceso, como son los alumnos, los administrativos, las autoridades, etc, debe ser reforzado y retroalimentado. Igual de importante es tener la seguridad de que el propio docente-asesor identifica claramente su responsabilidad y reconoce, su aptitud y su actitud hacia el evento educativo no presencial.

Hasta este momento se han expresado los diversos roles que ejerce el asesor dentro del acto educativo de la enseñanza a distancia, pero es necesario abordar los medios y modos en que se efectúa el proceso de asesoría académica en los estudiantes.

En la Universidad de Guadalajara se han alentado e instaurado programas académicos basados en modelos educativos centrados en el estudiante, flexibles y vinculados a la investigación y a la extensión y difusión de la cultura, dentro de un marco de referencia regional, nacional e internacional, orientados al análisis, interpretación, manejo correcto y oportuno de información actualizada sobre las diferentes áreas del conocimiento; donde se privilegia de manera prioritaria la inclusión de la formación multidisciplinaria e interdisciplinaria, que promueve y apoya los métodos de enseñanza-aprendizaje no tradicionales, en los que el estudiante juega un papel activo y se forma mediante procedimientos que favorecen el autoaprendizaje como estrategia innovadora para la formación profesional.

El programa de Nivelación ha transitado desde 1994 hasta la fecha, por diversos medios de impartición, así podemos distinguir una primera etapa en la que se contaba exclusivamente con medios impresos como la guía de estudio, las antologías de lectura, y las lecturas propias elaboradas por los asesores en apoyo a sus cursos. El contacto se realizaba cara a cara y mediante el uso del teléfono.

La impartición de audioconferencias fue uno de los primeros intentos por introducir las

tecnologías al aprendizaje. La necesidad de comunicación a distancia surgió ante las sorprendentes redes institucionales de comunicación que promocionaron el programa al interior del estado de Jalisco lográndose una "segunda generación" de estudiantes originarias de los 124 municipios del Estado provenientes de diferentes instituciones, principalmente secretaria de Salud, IMSS y Secretaria de Educación.

La proliferación de egresadas y de estudiantes en el programa de Nivelación en las instituciones generó interés por estudiar de parte de trabajadoras sociales de diversos estados de la república, siendo sustituida la difusión directa del programa por parte de los profesores por la referencia y la recomendación boca a boca de parte de estudiantes y egresadas. Esto contribuyó a incluir en el programa profesionales del Trabajo Social con residencia en los diferentes Estados de la República desde Mexicali hasta Chiapas, iniciándose la "tercera generación" de los convenios como instrumento legal para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades contraídas por la Universidad ante diferentes instituciones del ámbito social, público y privado interesados en que sus personal técnico se nivelara a Licenciatura.

Esta modalidad de convenios fue el motor para incluir nuevos y más variados medios e comunicación, para ofrecer la asesoría grupal. La dotación de equipos de cómputo a los docentes en 1996 y la utilización del correo electrónico en 1997 (aunque era poco difundido y utilizado entonces), abrió la puerta al mejoramiento de la calidad de la comunicación con los estudiantes que habitualmente utilizaban el teléfono.

Otra de las transformaciones que ha experimentado el programa tiene que ver con el uso y aplicación de las nuevas tecnologías en el aprendizaje, no ha sido tarea de fácil realización pero hay que destacar este apartado que ser asesor académico para estudiantes a distancia implica ser multifacético, apoyar al alumno, instruirlo, motivarle, evaluarlo y, al mismo tiempo, exigirle dominio del tema tratado en la materia.

A partir de 2002 se inició con la implementación de foros de discusión a través de la plataforma web ct, como herramienta de debate grupal, siendo hasta 2004 cuando se implementó en su totalidad el curso en línea como modo de entrega del módulo.

Las dificultades financieras del Centro Universitario para operar con plataformas comerciales, llevaron en 2005 a decidir por moodle (de uso libre) para la impartición de los cursos. Hasta enero de 2007 la Nivelación había abierto 40 cursos en línea, manteniendo un promedio de ocho cursos por ciclo.

En febrero de 2007 egresa la primera generación que cursó exclusivamente en línea con un 100% de eficiencia terminal.

La calidad de la construcción de los productos académicos se ve ampliamente superada en los estudiantes que cursan en línea y se enriquecen de la co-construcción y del aprendizaje colaborativo en comparación con los estudiantes independientes que siguen utilizando exclusivamente el medio ahora llamado electrónico (que sustituyó el impreso).

Al hacer un recuento de los medios educativos que se han implementado para posibilitar el aprendizaje, es claro el esfuerzo realizado por utilizar las tecnologías, sin embargo ¿De qué manera la tecnología se ha constituido en un apoyo dentro de los medios y modos de efectuar el proceso de asesoría en las instituciones educativas? Sin lugar a dudas cada institución en el país y sobre todo en el nivel superior ha experimentado diversos procesos de cambio cultural, actitudinal y ante todo, de entendimiento y comprensión del funcionamiento y aplicabilidad de la tecnología en el ámbito educativo, en especial en los académicos y más aun en modalidades no convencionales, pero es necesario de entrada:

"dejar claro que cuando hablamos de tecnología aplicada a la educación nos estamos

refiriendo a todos los elementos metodológicos y técnicos que se utilizan con propósitos educativos, desde los más primitivos hasta los más modernos y que sin duda, al intervenir en la relación educativa entre las personas, siempre modifican los modos de aprender y enseñar. Partiendo del entendido de que la educación es primero y ante todo una relación entre personas y por lo tanto ante todo un hecho social, lo nuevo debe darse en esta relación; la innovación educativa debe consistir básicamente en la renovación de los ambientes, de las personas y como consecuencia de las prácticas educativas, que nos lleven a nuevos modos de aprender. En este sentido los medios tienen una gran potencialidad para ayudarnos a acceder a la información, procesarla, recrearla, expresarla y transferirla (Moreno, 1997:73)

Lo que desencadena que ante la inminente aplicación de la tecnología en la educación: un actual y por tanto vigente concepto de docencia debe contemplar situaciones de lo más variado, tan variadas como puedan ser los modos de aprender y los modos como los profesores pueden apoyar los procesos de aprendizaje. Habría que dar un gran cambio a la función que tradicionalmente ha correspondido al docente; responsabilidad de facilitar los procesos de aprendizaje, apoyar los enlaces entre las personas y los grupos, coordinar actividades, la asesoría en la temática y en los contenidos; en pocas palabras diríamos que su principal trabajo será ayudar a aprender (Moreno, 1997:75)

Se puede decir que dentro de los medios y modos de ofrecer un proceso formativo la educación a distancia es una estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología al aprendizaje sin limitación del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes (García, 1986:10)

Un proceso interesante dentro del programa lo constituye la selección de alumnos que, a lo largo de los 14 años de vida del programa, la inclusión ha sido siempre una prioridad no negándose el ingreso por motivos de edad, sexo, lengua, condición social ni económica entre quienes han manifestado interés por concluir la Licenciatura.

Anteriormente se ofrecía información personal para que el alumno hiciera sus trámites de admisión ante el control escolar, actualmente, se ofrece un curso propedéutico que durante 2 días, ofrece las herramientas básicas para que el aspirante pueda entender las exigencias de la educación a distancia, a utilizar la computadora y el internet como medio de comunicación con el asesor. Después hace un ensayo con la metodología aprendiendo del diseño instruccional que utilizará durante los doce módulos curriculares y práctica también la comunicación mediada por internet con su asesor.

Las aspirantes que al finalizar los tres meses de curso a distancia, demuestran capacidad académica y de comunicación para cursar a distancia, son aprobadas y entonces aceptadas como alumnas de la Universidad.

Hasta la fecha el único criterio de exclusión tiene que ver con aspectos de admisión como el reconocimiento a estudios realizados en otros países que Control Escolar todavía no ha contemplado para asegurar la meta de cobertura e internacionalización de los programas que se ofrecen en el Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

## **Cobertura**

El programa de Nivelación a Distancia, actualmente cuenta con 350 inscritos lo cual demuestra el éxito del programa si se considera que la plantilla del mismo consta de 26 profesores y de estos, tan solo 10 son de tiempo completo.

Sin embargo la cobertura podría extenderse en virtud de que la inversión más fuerte correspondiente al equipamiento de cómputo necesario para su operación y los sueldos pagados a profesores que elaboraron programas, guías, antologías y cursos en línea ya fueron erogados.

Para hablar de cobertura geográfica se puede afirmar que hay presencia del programa en 28 estados de la República Mexicana, sin embargo las posibilidades de ingreso por ciclo es de apenas 50 alumnos, lo cual deja fuera al 50% de los aspirantes, situación que es ampliamente reversible de incrementarse proporcionalmente la plantilla de profesores (formados para la modalidad, por supuesto).

Acreditación:

El Plan Institucional de Desarrollo 2002 - 2010, Puesta a Punto de la Red Universitaria planteó como premisa básica - reconocer que la Institución no tiene el futuro asegurado, que el entorno y en el interno organizacional tienen lugar hechos y comportamientos que sacuden las maneras establecidas de actuar, provocan problemas e incertidumbres, generan nuevas demandas y plantean retos decisivos para la sobrevivencia, la relevancia y la posición de la organización. Por su sentido hacia el futuro, busca preservar y potenciar los logros de la organización y las razones sociales por las que existe.

La visión 2010 de la Casa de Estudios plantea tener el mayor número de programas docentes acreditados del país.

El Centro Universitario de Ciencias Sociales haciendo suyo este propósito, determina en su Plan de Desarrollo la búsqueda de la acreditación de todos sus programas educativos, para lo que en 2003 se buscó el organismo acreditador nacional competente, éste fue la Asociación para la Certificación y Acreditación en Ciencias Sociales, A.C. (ACCECISO).

El Departamento de Desarrollo Social sede del programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social en esos momentos no contaba con las condiciones óptimas que demostraran documentalmente los procesos académico-administrativos que sostenían el programa. Ante lo anterior, se activaron los recursos existentes para enfrentar el reto de la inminente evaluación. El desafío era ponerse a la vanguardia, más aún siendo un programa de estudios no convencional, pionero en la modalidad.

La estrategia seguida consistió en trabajar colegiadamente con el objeto de compartir los procesos, la información y producir resultados en los cuales se reflejara el trabajo de todo el personal directivo, docente y administrativo que participan en el programa. Trabajo que siempre se ha efectuado sin embargo del que se tenían muy pocas evidencias documentadas y sistematizadas de los procesos realizados que dieran cuenta satisfactoriamente de las 11 categorías contempladas para la integración del expediente general.

Para desarrollar los trabajos de integración del expediente, el Departamento se organizó a través de una serie de momentos estratégicos y que permitieron el logro del objetivo, a continuación se describen brevemente.

Primero momento: Planeación Estratégica del Departamento de Desarrollo Social y del Programa: la misión y la visión.

Segundo momento: Trabajo colegiado por comisiones para integrar el expediente lo cual implicó:

La creación de sistemas, procesos, manuales y bases de datos para reorganizar y dar



forma al proceso administrativo del programa.

Trabajar colegiadamente a través de las academias y el Colegio Departamental en el diseño de los nuevos programas por competencias profesionales integradas del nuevo Plan de Estudios (2003).

La integración del expediente para la acreditación.

Tercer momento: Integración y socialización de los productos que consistió en dar a conocer el producto elaborado por cada comisión en sesión de trabajo con todo el Departamento, actividad que impactó positivamente la actitud de todo el personal, ya que hizo suyo el proceso y el compromiso de la acreditación y, sobre todo, el equipo identificó su participación en la integración del expediente.

Los procesos de selección de alumnos fueron reestructurados a partir de este ejercicio, así mismo el control escolar, el trabajo de academia y el trabajo del personal operativo se vio influido por la revisión e implementación de nuevas y mejores formas de trabajo.

Cuarto momento: Evaluación preeliminar de el Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades en el mes de Febrero de 2004.

El quinto momento fue la evaluación in situ por parte del equipo de acreditadores, quienes entrevistaron a profesores, estudiantes, egresados, empleadores y directivos del programa y del Departamento. Durante estos días de trabajo intenso, el personal acreditador pudo corroborar directamente, en la realidad, lo leído en el expediente que previamente analizaron, pero sobre todo, pudieron contrastar lo expresado por autoridades y académicos del programa y la opinión de los propios beneficiarios (alumnos y egresados) así como de empleadores.

Sexto momento, la acreditación que llegó en el mes de Septiembre de 2004.

## **Problemas a enfrentar a mediano plazo**

Un problema generalizado en la Institución es el envejecimiento de su planta académica y la falta de renovación de plazas de jubilados.

La jubilación de personal académico y administrativo está menguando la plantilla para la operación de los programas tanto en las funciones sustantivas como las adjetivas. Un programa de calidad no puede mantenerse si cada ciclo se incrementa el número de estudiantes y disminuye el número de académicos que lo sostiene.

Las capacidades para la docencia en un programa a distancia, superan en mucho las habilidades que los docentes desarrollan en programas convencionales. El dominio de las tecnologías para el aprendizaje, el manejo pedagógico y didáctico además de la capacidad teórica-metodológica disciplinar son elementos del perfil del profesor del Programa de Nivelación. Pocos profesores del Centro Universitario reúnen las características necesarias para integrarse y ofrecer un desempeño competitivo en el programa. Es urgente la incorporación de nuevos profesores a la Universidad y la capacitación de los ya contratados en el manejo de educación no convencional.

Una situación a la que el programa se ha enfrentado desde 1994 cuando inició su operación, es al desconocimiento de lo que son los programas no convencionales y sus requerimientos, por parte de directivos, coordinadores de la administración general, coordinadores de áreas en los Centros Universitarios y personal administrativo lo cual provoca que cada trámite se realice como si fuera la primera vez creando un desgaste incalculable en la gestión.

La incompreensión de los procesos académicos y administrativos de un programa no convencional ha llevado a la Nivelación a enfrentar una serie de opiniones, recomendaciones, instrucciones, etc. imposibles de implementar dadas las particularidades de la educación abierta y a distancia. Se ha hecho frente a doce años de explicaciones y argumentaciones cada vez que se pretende realizar una acción para lo cual el único sistema y lógica existente y reconocida, es la de los programas escolarizados.

A catorce años de la reforma universitaria y con la reciente incorporación de un Sistema de Universidad Virtual, nuestra Casa de Estudios debe crecer en la aceptación y comprensión de modalidades no convencionales y trabajar en la adopción de modelos y sistemas de trabajo apropiados. Esto aportaría enormemente al logro de la calidad. Aligerando la pesada carga que llevan sobre los hombros académicos y administrativos que trabajan doble para atender las exigencias (imposibles) de los sistemas convencionales y además, la carga de la educación y administración prácticamente personalizada que se ofrece en el programa.

Otra situación a resolver es en materia de normatividad ya que la operación académico y administrativa de programas abiertos y a distancia requiere de la consideración de una serie de escenarios alternativos no previstos en la norma actualmente vigente.

## **Conclusiones**

El cambio de la presencialidad a la virtualidad en el programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, no viene con la simple utilización de medios electrónicos. Se logra a través de un proceso dirigido deliberadamente al aprendizaje en el cual juega un importante papel la asesoría a distancia que implica profesores capacitados y concientes del rol que les toca desempeñar.

Es también fundamental la utilización de una metodología de la enseñanza que atienda el perfil de la población usuaria del programa, que motive aprendizajes significativos a partir de utilizar el conocimiento y experiencias (de vida y laborales) de las estudiantes logrando así la aplicación del nuevo conocimiento para resolver problemas y situaciones de la vida diaria.

Es de capital importancia comprender en el diseño de planes de estudios que pretendan mejores niveles de aprendizaje del alumno, que este aprende tanto en el aula como en otros espacios y tiempos no dedicados exclusivamente a actividades áulicas. Para que exista un aprendizaje real dentro de un proceso virtual, es necesario planear acciones de aplicación del conocimiento en espacios reales del desempeño laboral (presente y futuro) y acrecentar las posibilidades de desarrollo de actitudes, valores y habilidades que crucen transversalmente los

cursos curriculares. El trabajo colaborativo que desarrollan a través de cursos en línea es un espacio en donde se puede evidenciar el desarrollo de este tipo de competencias para la vida.

Los procesos virtuales precisan de un diseño instruccional sumamente cuidado de los materiales (ya sean electrónicos o en línea) ya que logran el aprendizaje en la medida en que favorecen la comunicación democrática entre los protagonistas del proceso de enseñanza-aprendizaje, habilitándolos para el diálogo, la negociación y la construcción de alternativas acordes a la variedad de situaciones y contextos.

Solo podemos considerar que la educación virtual es una realidad, cuando logra transformar y elevar la calidad de vida de los educandos, cuando su capacidad para la toma de decisiones se incrementa y los hace capaces de afrontar los retos y nuevos papeles que de ellos demanda la sociedad.

#### Bibliografía:

Bernal Álvarez, Yolanda (1994) Importancia del estudio independiente en la educación abierta en Anguiano Molina, Ana María et al. (2006). Antología Módulo Propedéutico de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco, México.

Cárdenas Chávez, Justino (1992) En búsqueda de un modelo de asesoría en Anguiano Molina, Ana María y et al. (2006). Antología Módulo Propedéutico de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco, México,

Dávila Espinoza Sergio, (2000) El aprendizaje significativo: esa extraña expresión (utilizada por todos y comprendida por pocos). Contexto Educativo No. 9, Recuperada el 21 de Noviembre de 2006 de <http://contexto-educativo.com.ar/2000/7/nota-08.htm>

García Llamas, Jose Luis, (1986) Un modelo de análisis para la evaluación del rendimiento académico en la enseñanza a distancia, editorial OEI, Madrid.

Marín Ibáñez Ricardo. (1984), El sistema pedagógico de la UNED y su rendimiento, en Evaluación del rendimiento de la enseñanza superior a distancia, UNED, Madrid.

Moreno Castañeda, Manuel (1997) Los medios y los modos de aprender en Anguiano Molina, Ana María y et al. (2006). Antología Módulo Propedéutico de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco, México.

Ortiz Ortiz, María Gloria (2002) El trabajo académico del docente en un ambiente virtual, en: revista Apertura, Coordinación General del Sistema para la Innovación del Aprendizaje, No. 2, Guadalajara, Jalisco, México.

Pacheco Cortés, Adriana (2002) Cursos en línea, en: Revista Apertura No. 2 Innovación para el aprendizaje, U de G. Guadalajara, Jalisco, México.

Plan de Desarrollo Institucional 2002 - 2010 Puesta a Punto de la Red Universitaria, Universidad de Guadalajara, Marzo de 2003.

En virtud de este elevado porcentaje de mujeres es que nos tomamos la licencia para referirnos en femenino a las estudiantes del programa y a las trabajadoras sociales.

Plan Institucional de Desarrollo 2002 - 2010, *Puesta a Punto de la Red Universitaria*, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, Jal. México, Marzo 2003, p. 10