



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Psicología

“El Cambio de Rol Docente: Competencias, Actitudes y Valores ante el reto de la Educación a Distancia”

**Tesis**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en

**Psicología del Trabajo**

**Presenta:**

Claudia Cintya Peña Estrada

**Dirigida por:**

Dra. Elizabeth Gutiérrez López

Querétaro, Querétaro. Agosto del 2010



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Psicología  
Maestría en Psicología del Trabajo

El Cambio de Rol Docente: Competencias, Actitudes y Valores  
ante el reto de la Educación a Distancia

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestra en Psicología del Trabajo

**Presenta:**

Claudia Cintya Peña Estrada

**Dirigido por:**

Dra. Elizabeth Gutiérrez López

**SINODALES**

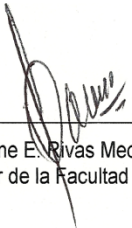
Dra. Elizabeth Gutiérrez López  
Presidente

Dr. Luis Enrique Puente Garnica  
Secretario

Mtra. Jaquelina Preciado del Castillo Negrete  
Vocal

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime  
Suplente

Mtra. Blanca Yasmin Montufar Corona  
Suplente

  
M.D.H. Jaime E. Rivas Medina  
Director de la Facultad

  
Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval  
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Agosto 2010  
México

## RESUMEN

En este trabajo se muestran los resultados de una investigación descriptiva y exploratoria, realizada con docentes que trabajan en la modalidad a distancia de la Licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. Se analizaron tres ejes: competencias docentes, cambio de rol y adaptación a nuevas formas de trabajo (cambio de modalidad presencial a virtual). Las variables más importantes del ejes de competencias docentes fueron las actitudes y valores del asesor virtual, específicamente el respeto mutuo, retroalimentación, capacidad autocrítica, compromiso, responsabilidad, intuición para detectar necesidades, confianza y motivación. El estudio permitió diagnosticar el nuevo rol del asesor virtual al aceptar el cambio de modalidad en el trabajo como docente, en él se detectaron elementos clave, para diseñar, implementar y guiar programas virtuales, que contribuyan a elevar el rendimiento y calidad de la asesoría a distancia.

**(Palabras clave:** *competencias docentes, educación a distancia, cambio de rol***).**



## SUMMARY

This study shows the results of field research, descriptive and explorative study conducted with teachers working in distance education at the School of Accounting and Administration of the Autonomous University of Querétaro. We analyze three main areas: teaching skills, role change and adaptation to new forms of teaching (change the type of face-to-virtual). The most important features of the attitudes and values of the virtual adviser, were: mutual respect, feedback, self-critical capacity, commitment, responsibility, intuition to identify needs, confidence and motivation. The study led to the diagnosis of the role of the virtual advisor and identified the key elements to be considered for designing, implementing and guiding virtual programs that can help to increase the performance and quality of distance counseling.

**(Key words: *teaching skills, distance education, change of role*)**



Hay hombres que luchan un día y son buenos. Hay otros que luchan un año y son mejores.

Hay quienes luchan muchos años y son muy buenos.

Pero hay los que luchan toda la vida: esos son los imprescindibles.

*Bertolt Brecht*

## AGRADECIMIENTOS

A mi **esposo** y a mis **hijas**, que son mi razón para vivir intensamente, que me han apoyado y me han brindado la oportunidad de seguir preparándome para ser mejor persona para ellos.

A mis **papás**, que han sido mi ejemplo de vida y mi paradigma, también mis **hermanas** y **hermano** que han sido mi inspiración y su apoyo ha sido incondicional.

A mis **amigas** que han sido una parte importante de esta etapa de mi vida, gracias por su tiempo y su alegría.

A todos mis **Maestros** que han compartido conocimientos y experiencias a lo largo de esta preparación. Así como a la **Universidad Autónoma de Querétaro** que es una gran Institución y que me ha permitido ser parte de ella.

Y a **Dios** quien me ha dado la oportunidad de vivir y disfrutar...

*¡¡Gracias!!*

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de cuadros	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación	7
1.2. Marco referencial	7
II. REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1. PERTINENCIA DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	14
2.1.1. Conceptos básicos	15
2.1.2. Importancia de la Educación a Distancia	26
2.1.2.1. Antecedentes de la educación a distancia	28
2.1.2.2. Ventajas competitivas de la educación a distancia frente a la presencial	34
2.1.2.3. Desventajas competitivas de la educación a distancia frente a la presencial	38
2.2. UN REQUERIMIENTO INSTITUCIONAL	42
2.2.1. Competencias	42
2.2.1.1. Comparativo de habilidades entre modalidades educativas: presencial y a distancia	44
2.2.1.2. Competencias de los asesores virtuales	47
2.2.2. Actitudes	49
2.2.3. Valores	51
2.3. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO BAJO EL ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL.	55
2.3.1. El significado y el valor que se da al trabajo	55
2.3.2. La importancia del trabajo como mecanismo de integración social.	57
2.3.3. La estratificación y <i>asignación de roles</i> y el estatus a los diferentes miembros de la sociedad.	58

III. METODOLOGÍA	64
3.1. Unidad de estudio o contexto del objeto de investigación	65
3.2. Objetivos e Hipótesis	66
3.3. Instrumento	67
3.4. Análisis estadístico	69
IV. RESULTADOS	73
4.1. Análisis de Resultados	73
4.2 Limitaciones del estudio	84
V. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN	86
5.1. Resistencia al Cambio	86
5.2. La capacitación como elemento de transición del docente al nuevo rol del asesor virtual como objeto de estudio de la Psicología del Trabajo	94
5.3. Nuevos modelos de capacitación: andragogía	95
VI. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	99
VII. BIBLIOGRAFÍA	114
5.1. Literatura citada	114
5.2. Investigaciones consultadas	116
5.3. Páginas web consultadas	118
APÉNDICE	
<b>A. Cuestionario que analiza las Competencias del Conocimiento</b>	109



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>		<b>Página</b>
2.1.1.1	Raíces etimológicas y sus definiciones	16
2.1.1.2	Corrientes Psicológicas	19
2.1.1.3	Variantes del Aprendizaje electrónico	25
2.1.2.2.1	Programas de E-learning	36
2.1.2.2.2	Comparativo de actividades entre la enseñanza Presencial y la educación a distancia	40
2.2.1.1.1	Competencias	57
2.2.3.1	Valores terminales e instrumentales	64
3.4.1	Concentrado de Resultados: a. Apoyo a los alumnos	81
3.4.2.	Concentrado de Resultados: b. Responsabilidad personal	81
3.4.3.	Concentrado de Resultados: c. Competencias de los profesionales del conocimiento	82
4.1.1	Resultados de la categoría: Apoyo a los alumnos	84
4.1.2	Índice de apoyo a los alumnos	86
4.1.3	Índice de responsabilidad	87
4.1.4	Índice de profesionales del conocimiento	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Página</b>
4.1.1.	Frecuencia de apoyo a los alumnos	77
4.1.2.	Frecuencia de apoyo a los alumnos	78
4.1.3.	Frecuencia de las competencias de los profesionales del conocimiento	78
4.1.4	Apoyo a los alumnos	79
4.1.5	Responsabilidad personal	80
4.1.6	Competencias de los profesionales del conocimiento	81

## I. INTRODUCCIÓN

Es necesario enfatizar que en el ámbito de estudio de la Psicología general, se aborda la Psicología social, rama de la anterior y de la que surge la Psicología del Trabajo. Uno de los objetivos de ésta última es aportar beneficios y mejoras en aspectos del trabajo, así como el desarrollo de técnicas encaminadas a optimizar el trabajo como conducta (Guillen y Guil, 2000).

La presente investigación aborda de forma general a la educación a distancia y al uso de las tecnologías de la información y comunicación como un exponente sobre lo que la *Psicología puede aportar al estudio del trabajo*.

Discutir sobre educación a distancia implica reconocer una serie de competencias aprendidas, adquiridas y desarrolladas de quienes guían el conocimiento y que contribuyen en la formación académica de los futuros profesionistas, apoyados en el modelo constructivista como parte del sistema educativo de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) y de la propia Facultad de Contaduría y Administración (FCA), quien busca definir el nuevo rol del asesor virtual al adoptar la modalidad a distancia de las Licenciaturas en Administración y en Contaduría Pública desde agosto del 2007.

El planteamiento del problema se origina por la falta de conocimiento sobre las nuevas funciones que deberán desempeñar los docentes de la modalidad presencial que incursionarán por primera vez en la modalidad virtual de las Licenciaturas en línea de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA). Por lo que se admite el debate sobre el impacto en el cambio de rol de los docentes, evaluado a través de competencias, actitudes y valores que deberán adquirir, asumir y desarrollar ante el desafío de la educación a distancia.

Por lo anterior, el *planteamiento del problema* refiere la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué competencias, actitudes y valores debe poseer el asesor virtual de la FCA ante el cambio de rol en la educación a distancia?

Se estudiaron y analizaron diversas investigaciones desarrolladas en torno al tema de la educación a distancia; no sólo en México, sino en España y en Latinoamérica, con el fin de contextualizar la importancia de la figura del asesor virtual en la nueva modalidad y para ubicar los principales antecedentes, que permitan situar esta investigación y que se reseñan a continuación:

Para Urdaneta M. y Guanipa M. (2007), determinar el perfil de competencias requeridos por el docente como tutor en línea para la educación a distancia a nivel superior, permite adquirir habilidades para desempeñar de manera efectiva sus actividades con el uso de las nuevas tecnologías a través de Internet. Los datos arrojados indicaron que los docentes actuales manifiestan habilidades psicológicas, pedagógicas y comunicativas durante los encuentros con sus participantes, sin embargo poseen deficiencias en cuanto a algunas capacidades técnicas para poder interactuar, no obstante manifiestan destrezas usando el chat, foros y correo electrónico como herramientas de comunicación.

Mientras que González Rivera (2002), presentó hallazgos de un estudio exploratorio efectuado en la Facultad de Educación de la Universidad de Puerto Rico, acerca de los foros de discusión que ofrece la plataforma “Blackboard” y su papel en los procesos cognoscitivos de universitario/as, en donde se empleó el estudio de caso con seis estudiantes, dos por nivel: bachillerato, maestría y doctorado. Las preguntas guías del estudio fueron: a) ¿Qué tipo de procesos, destrezas, conocimientos y actitudes se desarrollan en un estudiante al utilizar los foros? b) ¿Qué rasgos caracterizan la participación de los miembros del grupo en los foros? Los resultados mostraron el potencial que poseen los foros de discusión en el desarrollo cognitivo de los estudiantes y los roles típicos que asumen los

docentes. Se evidenció la importancia de la planificación de variadas actividades que implican el uso de los foros en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En cuanto al estudio de Rosas K., Flores D., Valariano E. (2006), el objetivo de la Investigación se centró en definir el rol del profesor tutor de trabajos de grado y tesis, de acuerdo a tres dimensiones: competencias, condiciones personales y funciones. Los datos revelaron una tendencia a considerar con un medio y alto nivel de importancia todas las características sobre el rol del tutor tomadas en cuenta en el instrumento, lo cual indica que son importantes para los alumnos y que coincide con resultados de otros investigadores ya mencionados.

La trascendencia de los trabajos antes mencionados, radica en que los autores Urdaneta (2007), González y Rosas, et al (2006), coinciden en señalar que existen elementos básicos en educación a distancia que dan soporte al desarrollo de la investigación, siendo el rol o el perfil el que se desea definir ante esta nueva realidad en el uso de las tecnologías de la información y comunicación; específicamente hacen alusión a las habilidades psicológicas, pedagógicas y comunicativas; los roles típicos que asumen los docentes en el proceso del desarrollo cognitivo al emplear foros de discusión; así como el rol de acuerdo a tres dimensiones como lo son las competencias, las condiciones personales y las funciones. El análisis anterior permitió ampliar la visión sobre los posibles alcances de esta investigación para profundizar y enfatizar sobre los aspectos que rodean el adoptar un nuevo rol en el trabajo; debido a un cambio de puesto deseado o impuesto, así como el determinar qué competencias deberán tener los docentes que adopten la modalidad no presencial, las actitudes que deberán poseer y los valores que desarrollarán o mostrarán en la nueva modalidad de educación a distancia.

Lo anterior, da pauta para continuar con el estudio y análisis de diversas investigaciones en torno al impacto de la educación a distancia, no sólo en ámbitos económicos, educativos, sociales, etc. sino también en aspectos de la organización. Es decir, las organizaciones conforman buena parte del mundo actual. Gran parte del estilo de vida de la sociedad contemporánea está determinada por las organizaciones y éstas afectan tanto a la conducta colectiva como a la conducta individual. Hoy nadie escapa al influjo de las diferentes organizaciones que nos rodean y a las que en muchas ocasiones pertenecemos. Guillén y Guil (2000). Como por ejemplo cuando trabajamos estamos participando en una organización. En gran medida los procesos de socialización e interacción social están mediados e influenciados por las organizaciones. De esta manera las organizaciones actuales son quizá, uno de los fenómenos más importantes de nuestra época de tal forma que el resto de los fenómenos, ya sean sociales, psicológicos, políticos, religiosos o económicos, están enmarcados en algún tipo de organización de modo que la sociedad actual es un producto de ellas. Rodríguez Fernández (citado por Guillén y Guil, 2002).

De la Hoz Campo C. (2001), menciona que la educación es el acceso de las personas y de las naciones a la sociedad global del conocimiento. Esta tiene que avanzar con la rapidez de los cambios tecnológicos y científicos para promover una mejor formación científica, tecnológica y humanística de la sociedad; el proceso educativo requiere mayores esfuerzos de sus docentes, estudiantes, y directivos, que se comprometan a propiciar espacios que propendan a mejorarlo. El objetivo del proyecto que se presentó fue la transformación de prácticas pedagógicas desde entornos virtuales que destacan el uso del lenguaje para el pensamiento colectivo, a partir de las actividades compartidas de grupos establecidos con unos intereses y objetivos comunes. Y se pretende promover el aprendizaje de los miembros de la comunidades virtuales de aprendizaje apoyándose en el trabajo colaborativo con las TIC como instrumento de intercambio entre sus miembros.

En el trabajo de Rodríguez J. y Castañeda E. (2001), se analizaron algunos aspectos que rodean la incorporación de la innovación y de la investigación en el mundo escolar como parte de la práctica pedagógica y sus implicaciones para los maestros, centrandó la atención en los sujetos y no en los procesos o en los resultados de las innovaciones y de las investigaciones mismas. Las reflexiones que aquí se presentan surgen de la experiencia de los autores, quienes por más de una década han trabajado en procesos de formación de profesores en servicio, investigación sobre vidas de maestros y acompañamiento a procesos de innovación e investigación escolar.

Maldonado N. (2002) menciona que las nuevas tecnologías de comunicación e información cada día incursionan más en el escenario de la educación superior. El presente trabajo tuvo como fin dar a conocer el estado de las denominadas Universidades Virtuales en México. Es el resultado de un trabajo de investigación realizado en el país que pretendió registrar el trabajo educativo virtual en los sistemas a distancia del nivel superior en México, a finales del siglo XX.

En la investigación exploratoria, descriptiva realizada por Silva J. (2007), se basó en el análisis del espacio virtual de aprendizaje como un conjunto de elementos que se articulan para favorecer las interacciones. Se analizó: el curso, la plataforma, el rol del tutor y las intervenciones del tutor y los docentes participantes en el foro de discusión provisto por la plataforma, analizando el contenido de las intervenciones, a quien se dirigen y la naturaleza colaborativo o personal de dichas intervenciones. Se usó el método deductivo e inductivo, las categorías de análisis y la categorización se validaron con expertos, se utilizó como unidades de análisis los mensajes y unidades temáticas. Indica el autor que la información obtenida puede ser útil para investigaciones futuras, que busquen la generación de experiencias formativas virtuales que favorezcan la interacción entre los docentes participantes.

Entregando elementos a considerar en el diseño como: los ambientes interactivos provistos en la plataforma, las temáticas abordadas, el rol del tutor y participantes, la diversidad en la conformación de los grupos.

Rama C. (2009) por su lado, menciona que el actual escenario de la revolución de los saberes, las tecnologías de información y comunicación, el cambio en los mercados laborales y el carácter global de los sistemas, están transformando la sociedad. El impacto es en todas direcciones, y también se focaliza en la creación de un nuevo paradigma cognitivo en términos teóricos, que supera a las viejas modalidades prácticas sobre los cuales se desarrollaban los aprendizajes y que se van a expresar en la creación de una nueva educación, la educación de la sociedad del conocimiento, dada por un incremento y una diversificación de las demandas, la irrupción de nuevos modos de creación y de transferencia de saberes, y el cambio en saberes, currículos y pedagogías.

De la revisión anterior, se insiste en que el estudio de las competencias en el trabajo, el uso de las tecnologías de información y comunicación, el cambio organizacional, el desempeño, etc. son elementos que enriquecen, complementan, y generan futuros estudios o líneas de investigación aplicadas, abordando problemas prácticos. Por ejemplo para los psicólogos del trabajo que estudian el comportamiento en el lugar donde trabajan, orientan y aportan soluciones sobre la negociación, los conflictos o el clima social de una organización. Los psicólogos que ejercen como orientadores escolares ejercen funciones tales como la orientación vocacional; asesoramiento a los educadores en las estrategias de aprendizaje y en la formación integral del alumnado durante su estancia en la enseñanza obligatoria. Y por último, los consultores que dedican buena parte de su rol a la formación en organizaciones y empresa; son los posibles alcances que podrían tener los futuros investigadores, al tomar como base los análisis realizados a partir de la presente revisión documental, que aportan elementos de la psicología del trabajo aplicados al uso de las tecnologías de la información y comunicación para aportar beneficios y mejoras a los aspectos del trabajo.



## **1.1. Justificación**

A continuación se presentan las razones por las que se aborda el tema de la educación a distancia bajo la perspectiva de la psicología del trabajo; principalmente está dado por la *pertinencia del tema* sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación a nivel global; así como por el *requerimiento institucional* de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ al adoptar una estructura flexible y centrada en el aprendizaje, que favorece la movilidad intra e interinstitucional, entre la educación presencial y no presencial, y que incorpora estrategias de integración de la experiencia, tanto para el trabajo profesional como para el desarrollo cívico, cultural y social del estudiante; y finalmente por la trascendencia teórico-metodológico dentro de la disciplina de la *Psicología del Trabajo* al centrarse en el estudio de la conducta en contextos relacionados con el trabajo, en donde su objetivo es describir, explicar y predecir los fenómenos psicosociales que se dan en estos contextos, así como solucionar los posibles problemas que se presentan, con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral. (Palací, 2005).

## **1.2. Marco referencial**

Primeramente, la pertinencia del tema estriba en que la educación en México tiene que responder a las nuevas formas de enseñar y aprender, estas nuevas formas abarcan desde la modernización de los modelos convencionales, donde prevalece la cátedra expositiva hasta las diferentes modalidades de enseñanza como la educación a distancia. En particular la UAQ vive en pleno este escenario al incursionar en el diseño, implementación y desarrollo de nuevas modalidades educativas que permiten ampliar la cobertura y facilitan el uso de infraestructura. Es por ello que la Universidad Autónoma de Querétaro propone renovar el modelo educativo de acuerdo al Plan Institucional de Desarrollo (PIDE, 2007-2012).

De acuerdo al PIDE (2007-2012), desde su fundación como Universidad en el año de 1951, su identidad ha estado caracterizada por el *cambio*, crecimiento e *innovación* han ido de la mano, políticas educativas, planta docente asociada a programas educativos, cobertura, diversificación, generación y aplicación del conocimiento, presencia de la extensión y desconcentración a los municipios. Se señala el cambio y la innovación como parte fundamental de lo que implica adaptarse a las condiciones y exigencias de la sociedad y que dentro del modelo institucional, específicamente el modelo educativo ofrece una estructura y componentes del modelo educativo de la UAQ, en donde el nivel estratégico articula las directrices de la institución con las acciones concretas que realiza. Por ello, es un componente relacional, tanto en su dimensión del proceso académico como proceso formativo integral, a nivel individual y social en su dimensión profesional y cívica con el entorno económico, político y cultura. Y es en donde se sitúa el tercer componente que señala que la educación que imparta la UAQ estará *centrada en el aprendizaje* una relación educativa que lo articula con la construcción del conocimiento, el quehacer profesional y su compromiso social. Esto es poner énfasis en el proceso educativo, tanto como relación maestro-alumno, conocimiento, investigación y disciplina, profesión y contenido social, expresada en diversas modalidades de formación desde la presencial. Autónoma y de vinculación con el trabajo.

Centrar los procesos educativos en el aprendizaje significa una transformación de las relaciones con amplias repercusiones de los principales actores del proceso (estudiantes, docentes y entorno), lo que implica que: 1) el papel del académico se enfoque en la planeación y la evaluación de las experiencias de aprendizaje constructivista; 2) el estudiante adquiera un papel más activo y una mayor responsabilidad en el proceso, tanto a nivel de competencias profesionales como de desarrollo integral; 3) los contenidos sean pertinentes, contenidos significativos, construcción de habilidades de aprendizaje por la investigación, así como la enseñanza de valores y el desarrollo de actitudes; 4) la transferencia, análisis y manejo de información se realice por distintas vías

tecnológicas y no solamente mediante la exposición del profesor en el aula. Por lo que una estructura flexible las modalidades educativas convencionales y de innovación reconocen las necesidades de los estudiantes y del entorno, el nivel disciplinario (científico, tecnológico y humanista) de los procesos educativos, las diferencias en la formación previa, la experiencia y antecedentes académicos, los distintos ritmos y formas de aprender, y la disponibilidad de tiempo y lugares de dedicación en un ciclo escolar determinado. (PIDE, 2007-2012).

En cuanto al requerimiento institucional se describen las funciones de la Universidad Autónoma de Querétaro en las que se encuentran: Impartir con validez oficial, educación técnica, media superior, superior, de licenciatura, especialización, maestría y doctorado y cursos de actualización en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad; Organizar y desarrollar actividades de investigación humanística y científica, atendiendo primordialmente a los problemas estatales, regionales y nacionales en relación con las condiciones del desenvolvimiento científico e histórico; Preservar y difundir la cultura; Prestar servicios a la comunidad de acuerdo con sus posibilidades y, Actuar como agente de cambio y promotor social a través de sus tareas sustantivas.

Mientras que la Facultad de Contaduría y Administración ofrece desde agosto del 2007 dos programas de Licenciatura en: Administración y Contador Público en la modalidad a distancia; Al 2009 30 docentes son los que trabajan en esta modalidad, de los Campi de Querétaro, Jalpan, Amealco y Cadereyta; A la misma fecha 300 alumnos están inscritos en la modalidad y de los mismos Campi; Se trabaja en la plataforma tecnológica Moodle: Es un software para la creación de cursos y sitios web basados en Internet. “Es un proyecto en desarrollo diseñado para dar soporte a un marco de educación social constructivista”. ([http://docs.moodle.org/es/Acerca\\_de\\_Moodle](http://docs.moodle.org/es/Acerca_de_Moodle)).

La resistencia al cambio es una constante, ya que a pesar de la nueva modalidad, los docentes se reúnen con los alumnos en un aula para complementar la clase o aclarar dudas. Esta práctica en educación a distancia la convierte en una modalidad semipresencial, siendo no el objetivo de la FCA; La comunicación debería de ser la clave para disminuir la ansiedad del alumno pero el docente no la emplea eficientemente, ya que no es asertivo y no responde los mensajes o dudas del curso que ha diseñado y eso incrementa la desmotivación en los alumnos para continuar en la modalidad; La limitación de los recursos tecnológicos, le impiden al docente enriquecer el curso, motivar el aprendizaje, mejorar contenidos, etc. debido a la falta de conocimiento del uso eficiente de la plataforma y, La incertidumbre del rol adoptado o impuesto es lo que los docentes desean eliminar, para mejorar y aceptar la práctica docente en la nueva modalidad.

Por lo que los docentes en modalidades presenciales buscan, definir ante sus prácticas de enseñanza, nuevos modelos que les permitan desarrollar el trabajo eficientemente, ya que de él depende el aprendizaje de los alumnos que serán los futuros profesionistas que enfrentarán los retos laborales. En ese sentido, las tecnologías de la información y comunicación en el trabajo docente, emplean herramientas técnicas y destrezas didácticas - pedagógicas que deben conocer, dominar y aplicar para impulsar la iniciativa, la creatividad, el aprendizaje autodirigido y significativo, la responsabilidad, etc. de los alumnos, que en el momento de ubicarse en contextos laborales desataquen por ser trabajadores competitivos y profesionales.

El reto es identificar las competencias que los docentes deberán poseer o desarrollar para asumir el nuevo rol como asesor virtual, que le permitan diseñar e instruir dentro de la educación a distancia y lograr los objetivos antes mencionados. Así como reconocer las actitudes y valores que deben conservar o alcanzar para afrontar los cambios que no fueron solicitados, sino que fueron

impuestos por la Facultad, al adoptar una nueva modalidad educativa en el desarrollo del trabajo como docente.

Por último, la trascendencia teórico-metodológico dentro de la disciplina de la *Psicología del Trabajo* se aborda desde las Psicología Social, así como lo consideran Perió, Prieto y Roe (1996; citado por Guillén y Guil), que el trabajo es una realidad psicosocial fruto de la interacción de las personas que lo realizan en el seno de un marco social. En definitiva, la delimitación del concepto de trabajo se convierte, aun cuando nos centremos básicamente en sus funciones psicosociales, en una tarea ardua. Además de la complejidad y múltiples aspectos que deben ser tenidos en consideración, el trabajo se configura como una realidad socialmente construida extraordinariamente dinámica que ha venido experimentando importantes transformaciones debido a la confluencia de factores sociales, culturales, económicos y legales. Sumado a las corrientes psicológicas descritas por Roquet (2006), sobre el Cognoscitivismo como la transformación de las estructuras cognoscitivas al captar sus relaciones que se manifiestan en el cambio de *adaptación al medio*, así como la corriente del Constructivismo que lo describe como el proceso sistemático y organizado, que permite la construcción de esquemas de conocimiento, a partir de *la interacción de la información*, que recibe el estudiante del exterior con sus esquemas previos, en donde intervienen ineludiblemente las *características personales*, hablando de un contexto de educación virtual.

Por otro lado la Psicología Social Europea, específicamente Francesa, en donde la condición de una persona que realiza un trabajo, desarrolla competencias clasificadas en autocontrol, flexibilidad y adaptabilidad, pensamiento analítico y racional, pensamiento reflexivo y practicidad; y que a diferencia de la clasificación americana, estas competencias aparecen comprendidas en la capacidad de analizar e interpretar y la capacidad de crear y conceptuar. Evans de Burgess, A. (2008).

Es decir para Evans (2008), la captación de la realidad externa e interna que permite el ajuste a las condiciones, depende del control coherente sobre los pensamientos, ideas, impulsos emociones y necesidades al que considera como la competencia principal. Este control no se relaciona directamente con los estudios, experiencia, nivel sociocultural o capacidad intelectual de una persona sino con su percepción objetiva de la realidad externa e interna y el control coherente de sus procesos cognitivos, que irán disminuyendo con el paso del tiempo irremediamente conjuntamente con un rendimiento laboral cada vez más pobre e ineficiente. De allí la importancia de la detección de esta competencia en los candidatos que aspiran a ingresar a la organización o desean ser promovidos a puestos jerárquicos. Y que para efectos de esta investigación se desean precisar las competencias de los asesores virtuales que han modificado sus prácticas laborales para conservar el trabajo en la Institución.

Por todo lo anteriormente descrito, el cambio de rol docente: competencias, actitudes y valores ante el reto de la Educación a Distancia es lo que se desea investigar bajo el enfoque de la Psicología del trabajo, el impacto, las consecuencias y las posibles soluciones para afrontar la transición en la formas de trabajo.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

La revisión de la literatura del presente estudio, está en función de la justificación del mismo, es decir, el procedimiento para abordar el tema de la educación a distancia bajo la perspectiva de la psicología del trabajo, se debe a la consideración de tres componentes; inicialmente la pertinencia del tema a nivel global; conceptos básicos, importancia de la educación a distancia, antecedentes, ventajas, desventajas. (Moreno C., 2007; Villalobos, 2006; Corominas, J., 1998; Roquet G.G., 2006; Ertmer y Newby, 1993; Höghielm, 1998; Moreno O., 2007; Mendoza, 2003; Madrigal, 2007; Chan Núñez, 1999; Höghielm R., 1998; Bueno M., 1999; Villalobos, 2006; Sáyago M. H., 2009).

Posteriormente la determinación de las competencias que impliquen las actitudes y los valores, que requieren los docentes para ajustarse al nuevo modelo educativo adoptado por la Institución. (Alles, 2008; Spencer y Spencer, 1993; Moreno O., 2007; Höghielm R., 1998; Barberis et al., 2009; Moreno C., 1999; Imbernon, 1996; Fürnham, 2006; Davis K., 1999; Robbins, 2004).

Y finalmente la trascendencia de la psicología del trabajo apuntalada en el eje teórico de la Psicología Social para apoyar en la comprensión de la educación a distancia y los efectos en el trabajo docente. De este modo, un conjunto importante de cuestiones deberán ser abordadas, como por ejemplo: el significado y el valor que se da al trabajo en una determinada cultura y en cada época histórica, la importancia del trabajo como mecanismo de integración social, estratificación y *asignación de roles* y estatus a los diferentes miembros de la sociedad, etc. (Guillén y Guil, 2000; Muchinsky, 2002; Galindo, 1999; Carbó, 1999; Roquet G.G., 2006; Keneth, 1992; Hellriegel et, al., 1999; Robbins S., 2004; Fürnham, 2001; Feldman, 1999).

## **2.1. PERTINENCIA DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CONTEXTO GLOBAL.**

Para crear un contexto, se requiere darle una dimensión a la información que se analiza, es por ello que se enfatiza una secuencia de términos y definiciones sobre elementos de la educación a distancia que permitirán la comprensión del presente trabajo de investigación. Ya que es imprescindible partir de un mismo criterio para comprender cómo la educación a distancia es también objeto de estudio para la Psicología del Trabajo.

Actualmente el entorno globalizado influye en diversos ámbitos: la política, salud, contaminación, productividad, competitividad, comunicación, riqueza, pobreza y hasta en la educación. Esta situación general ha impactado de manera particular en el desarrollo y formación educativa. Por ello diversas universidades tanto públicas como privadas han tenido que modificar sus estructuras no sólo para estar a la vanguardia o por innovar, sino por el incremento excesivo en su matrícula debido a la demanda de los últimos años a nivel licenciatura y maestría, y la falta de infraestructura los ha llevado a explorar e implementar nuevas alternativas: la educación virtual.

El impulso que ofrecen las experiencias de aprendizaje flexible se está identificando por los docentes en la mayoría de las universidades alrededor del mundo. Ni el aprendizaje flexible ni el abierto pertenecen por más tiempo al dominio de instituciones dedicadas a ellos, tales como las universidades abiertas. Muchas universidades ahora están ampliando sus horizontes para incluir el regreso de los adultos al estudio, estudiantes internacionales y aprendices a distancia. Para algunos, esto se ha emprendido bajo la creencia de que sus programas son más atractivos para los estudiantes y por tanto más viables. Para otras universidades ha sido esencial para su supervivencia en un ambiente de financiamiento reducido y disminución del número de estudiantes provenientes de fuentes tradicionales. (Moreno C., 2007).



Por lo anterior, es necesario comprender el contexto actual de la Educación a Distancia, los retos y desafíos que conlleva el cambio de rol en el Docente tradicional, ofreciendo conceptos básicos y terminologías que se emplearán a lo largo del presente trabajo para homologar criterios y sustentar una base teórica. Actualmente se conocen dos términos que equiparan la actividad a distancia, el e-learning y el b-learning. El primero es el que provoca un cambio radical en el modelo educativo, proponiendo la educación a distancia, empleando la tecnología de la información con plataformas tecnológicas como el campus virtual. Y el b-learning o blended learning, conocido por la educación híbrida, las clases presenciales apoyadas en la tecnología.

La modalidad de enseñanza a distancia que más éxito está teniendo en el siglo XXI es el e-learning, la formación on-line. A diferencia del aprendizaje a distancia tradicional, el alumno aprende por sí solo mediante libros y dispone de un profesor para dudas, el aprendizaje electrónico aprovecha todos los recursos que ofrecen la informática e Internet para proporcionar gran cantidad de herramientas didácticas. (Villalobos, 2006).

### **2.1.1 Conceptos básicos.**

Para poder iniciar el análisis se presentan conceptos como educación, aprendizaje, competencias, asesor virtual, modalidad a distancia o virtual, plataformas virtuales, entre otros. Con la finalidad de ofrecer una base sólida que permita comprender la dimensión de la investigación.

En el siguiente cuadro 2.1.1.1, se presentan las raíces etimológicas y su definición, para su análisis y comprensión de la investigación, según Corominas, J. (1998).

Cuadro 2.1.1.1 Raíces etimológicas y sus definiciones.

Término	Etimología	Definición
Educación	Tomado del latín <i>educatĭo</i>	<p>Acción y efecto de estudiar.</p> <p>Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes.</p> <p>Instrucción por medio de la acción docente.</p>
Educar	Tomado del latín <i>ēdūcāre</i> (emparentado con <i>dūcĕre</i> que quiere decir conducir, <i>educere</i> sacar afuera, criar).	<p>Dirigir, encaminar, doctrinar.</p> <p>Desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del niño o del joven por medio por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc.</p> <p>Desarrollar las fuerzas físicas por medio del ejercicio, haciéndolas más aptas para su fin.</p> <p>Perfeccionar, afinar los sentidos.</p> <p>Enseñar los buenos usos de urbanidad y cortesía.</p>
Instrucción	Tomado del latín <i>instrucĭo</i> .	<p>Acción de instruir o instruirse.</p> <p>Caudal de conocimientos adquiridos.</p> <p>Curso que sigue un proceso o expediente que se está formando o instruyendo.</p> <p>Conjunto de reglas o advertencias para algún fin.</p> <p>La que se da en establecimientos sostenidos por el Estado, y comprende la primera y segunda enseñanza, las facultades, las profesiones y las carreras especiales.</p>
Enseñar	Tomado del latín <i>insignāre</i> que significa señalar.	<p>Instruir, doctrinar, amaestrar con reglas o preceptos.</p> <p>Dar advertencia, ejemplo o escarmiento que sirve de experiencia y guía para obrar en lo sucesivo.</p>

		<p>Indicar, dar señas de una cosa.</p> <p>Mostrar o exponer una cosa, para que sea vista y apreciada.</p> <p>Dejar aparecer, dejar ver una cosa involuntariamente.</p> <p>Acostumbrarse, habituarse a una cosa.</p>
Enseñanza		<p>Acción y efecto de enseñar.</p> <p>Sistema y método de dar instrucción.</p> <p>Ejemplo, acción o suceso que sirve de experiencia, enseñando o advirtiendo cómo se debe obrar en casos análogos.</p> <p>Conjunto de conocimientos, principios, ideas, etc. que se enseñan a otro.</p>
E - learning		<p>Como resultado de la aplicación de las nuevas tecnologías al ámbito de la educación y de la formación surge el e-learning, que según definición de la Comisión Europea es "la utilización de las nuevas tecnologías multimediales y de Internet para mejorar la calidad del aprendizaje facilitando el acceso a recursos y servicios, así como los intercambios y la colaboración a distancia".</p>
B - learning	Término inglés que en términos de enseñanza virtual.	<p>B-Learning es la abreviatura de Blended Learning, término inglés que en términos de enseñanza virtual se traduce como "Formación Combinada" o "Enseñanza Mixta". Se trata de una modalidad semipresencial de estudios que incluye tanto formación no presencial (cursos on-line, conocidos genéricamente como e-learning) como formación presencial.</p>

Otras definiciones que apoyan los conceptos centrales son tomados del Diccionario de la lengua española (1998), en donde analiza la *educación*, que proviene del latín "*educere*" que significa guiar, conducir o de *educare* que significa

formar o instruir, y puede definirse como: todos aquellos procesos que son bi-direccionales mediante los cuales se pueden transmitir conocimientos, costumbres, valores y formas de actuar.

Para el sitio Discover Education (2007), la educación no se lleva a cabo solamente a través de la palabra sino, está presente en todos nuestros sentimientos, actitudes y acciones. Es el proceso de concentración y vinculación cultural, moral y conductual.

De esta manera, la educación de las nuevas generaciones tiene diferentes formas de asimilar y aprender, han modificado las normas de conducta, los modos de ser y las formas en cómo orientar su propia formación académica. Ello implica crear nuevas visiones aplicando y desarrollando habilidades, actitudes, conocimientos y valores adquiridos, produciendo cambios de orden intelectual, social, emocional, etc., en las personas. Este entorno es el que caracteriza a las nuevas generaciones que han adoptado las tecnologías de la información no sólo en su vida, si no en sus procesos de aprendizaje.

Por otro lado, este es un proceso que se da a lo largo de la vida, todo el tiempo estamos en un constante proceso de aprendizaje, que lleva consigo la educación. De esta manera, existen diversas definiciones que intentan tener el análisis del fenómeno de la educación, con relación al tiempo que poseen las personas. De esta manera, los conceptos relacionados a la educación permanente, a la educación continua o a la educación de los adultos tienen aspectos comunes pero también poseen matices importantes que los hacen diferentes.

De ahí que la educación es el medio por el que las personas adquieren sus conocimientos, ésta se debe presentar de manera secuenciada, con niveles que constaten y certifiquen sus conocimientos académicos y por consecuencia éstos

sean elementos que aporten habilidades, destrezas y aplicaciones prácticas en un futuro laboral.

Otros conceptos relacionados son referidos por Roquet G.G. (2006) del Glosario de Educación a Distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México. Como el *aprendizaje*, en este sentido se describen dos tipos de aprendizaje, uno que se da en el aula de clase de manera presencial y el que se da por medio de la virtualidad o a distancia, en ambos la diferencia clara son la aplicación de la tecnología, el contacto, la mirada, las sensaciones de soledad, la interacción persona a persona y la interacción máquina – persona, etc. Estas características permiten la clara definición de los siguientes conceptos:

El aprendizaje se define desde el diseño de los programas de educación a distancia en donde puede variar en sus estrategias de enseñanza. De allí que propone revisar y comparar estas diferentes los diseños basados en corrientes psicológicas. A continuación se enlistan las más representativas de acuerdo a Roquet G.G. (2006):

Cuadro 2.1.1.2 Corrientes Psicológicas.

<b>CORRIENTES PSICOLÓGICAS</b>	<b>DEFINICIONES</b>
Conductismo:	Cambio de conducta relativamente permanente que se ha debido a experiencias (de enseñanza – aprendizaje) y no a la maduración del individuo.
Cognoscitivismo:	Transformación de las estructuras cognoscitivas al captar sus relaciones que se manifiestan en el cambio de adaptación al medio.
Gestalt:	Proceso que implica un cambio súbito en el campo perceptual.
Epistemología genética de	Proceso activo, en donde las relaciones sociales y la colaboración entre los

Piaget:	estudiantes y los adultos es de suma importancia, ya que el conocimiento se construye desde adentro.
Constructivismo:	Proceso sistemático y organizado, que permite la construcción de esquemas de conocimiento, a partir de la interacción de la información, que recibe el estudiante del exterior con sus esquemas previos, en donde intervienen ineludiblemente las características personales.

El aprendizaje ha sido definido de varias maneras por numerosos teóricos, investigadores y profesionales de la educación. Aunque no existe una definición universalmente aceptada, muchas de ellas presentan elementos comunes. La siguiente definición de Shuell (según la interpreta Schunk, 1991 y citado por Ertmer y Newby, 1993) incorpora esas ideas principales comunes: "El aprendizaje es un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de una determinada manera, la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia".

Por lo que para esta investigación se entenderá como aprendizaje el proceso cognoscitivo que realiza el alumno a través del desempeño Docente, que comparte su conocimiento, su formación teórica, su experiencia, y que ésta es la que determina las habilidades y destrezas de los alumnos ante la posibilidad de enfrentarse a la realidad laboral y solucionar problemas.

Höghielm (1998) menciona que el *Aprendizaje a distancia* (Distance Learning) es un término específico derivado del más generalizado Educación a Distancia. Es cualquier forma de estudio que no se encuentre bajo la supervisión continua o inmediata de tutores, pero que no obstante cuenta con la orientación, planificación e instrucción de una organización educativa; una característica fundamental en éste es el estudio independiente o autónomo, los materiales didácticos explícitos y los medios adecuados de comunicación. El aprendizaje a distancia implica que una persona adquiere habilidades, competencias y

conocimientos a través de experiencias mediadas, es decir, a través de medios de comunicación que salvan la distancia. Puede decirse también que el aprendizaje a distancia es la finalidad principal de la Educación a distancia.

Y para fines de esta investigación el aprendizaje a distancia se entenderá cómo el asesor virtual emplea las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para proporcionar elementos y herramientas para que el alumno adquiera su propio conocimiento para enfrentar el reto laboral. La característica principal es que él mismo va adquiriendo información significativa que se integra a su desarrollo social, psicológico y mental, empleando computadora, internet, tiempo de estudio autodirigido y con objetivos específicos.

Dentro de la literatura de la educación a distancia el término *Ambiente de Aprendizaje* tiene por lo menos dos significados: uno es el programa o conjunto de programas de cómputo y recurso con los que el estudiante puede interaccionar; otro es, la posibilidad que tiene un estudiante para poder aprender a través de la exploración y manipulación de objetos en el sitio en el que se encuentre éste, es decir, el conjunto de condiciones que le rodean en su estudio y que influyen en el desarrollo de su aprendizaje, este escenario físico puede incluir toda clase de recursos de aprendizaje. No confundir con Estilos de Aprendizaje o Estrategias de Aprendizaje. (Roquet G.G., 2006).

El aprendizaje flexible que define Moreno O. (2007), es una filosofía y un enfoque de la educación que busca colocar a los estudiantes y sus necesidades en el centro de las consideraciones. El rango de consideraciones incluye el sistema organizativo de la universidad, enfoques de pedagogía dentro de los cursos, ofrecer a los estudiantes ambientes de aprendizaje y estructuras de apoyo.

Por lo que el ambiente de aprendizaje es el medio en el que interactúan los alumnos, el Docente virtual y se genera una atmósfera de comunicación constante

que suple la presencia del docente en el aula. Se logra aprendizaje significativo empleando las tecnologías de la información (TI).

Mientras que los conceptos relacionados con quien enseña serían *Docente* desde el punto de vista tradicional, y asesor o Tutor como acepción de educación a distancia, para lo cual se ofrecen definiciones de glosarios o autores expertos en la materia.

Roquet G.G. (2006) define al Docente como cualquier actividad, papel o rol que desempeñe una persona que enseña en cualquiera de las modalidades educativas (presencial, abierta o a distancia), así tenemos que puede ser: asesor, tutor, coordinador, supervisor, gestor, orientador, consejero, acompañante, promotor, facilitador, evaluador, consultor, diseñador de curso, diseñador de material didáctico, evaluador, etc.

Así como asesor la define como la persona que desempeña la función de orientador, guía o consejero de uno o varios estudiantes que se encuentren realizando estudios formales en cualquiera de las modalidades educativas: escolarizada, abierta, a distancia o continua.

El asesor a distancia desarrolla funciones y actividades muy similares a las del asesor presencial, sólo que a través de medios de comunicación. En muchos lugares es considerado como sinónimo de tutor. Resulta importante llamar la atención sobre el hecho de que puede haber dos tipos de asesor, el de contenido y el de didáctica o pedagógico. Entre las funciones sustantivas que desempeña un asesor se encuentran: la revisión del programa educativo, la orientación a los estudiantes en cuanto a contenidos y la elaboración de trabajos, la evaluación de los aprendizajes y la emisión de calificaciones. Otros nombres que recibe este término son el de Consultor y acompañante.



Por lo que se ha desarrollado anteriormente, el aclarar el término asesor, una de las constantes de este trabajo, será un poco complicado, ya que institucionalmente este término no se ha acuñado, ya que no hay antecedentes en este ámbito, sin embargo, se ofrece el siguiente análisis de la figura del asesor dentro de la Facultad de Contaduría y Administración, como el Docente que acepta el reto de la innovación educativa, que adquiere un compromiso que implica el desarrollo de nuevas habilidades, destrezas, conocimiento tecnológico, responsabilidad. Para ejemplificar cómo debe ser un asesor es hacer una comparación con un guía o un tutor que determina el camino para el logro de los objetivos educativos y motiva al alumno a continuar los retos cotidianos. Por la falta de una definición institucional los problemas se hacen presentes en los docentes por falta de una clara identificación ante el cambio de rol.

En el glosario que presenta Roquet G.G. (2006), define también tutor, éste referido a la educación a distancia, el tutor desempeña diversas acciones, entre las que se encuentran: guiar las actividades, estimular el estudio independiente y el aprendizaje autogestivo, proporcionar ayuda pedagógica, etc.

Dentro de la terminología básica se encuentra *plataforma virtual*, en donde Roquet G.G. (2006) lo define como condición o circunstancia en la que una experiencia se aproxima mucho a la condición de realidad y en la que es necesario que haya una gran interacción o interactividad. Con el advenimiento de las nuevas tecnologías de la comunicación, este término se ha usado con mayor frecuencia cada vez y de una manera indiscriminada, sin embargo, resulta pertinente precisar en qué casos está o no bien aplicado. Sólo pueden ser virtuales los elementos tangibles, en cambio NO pueden ser virtuales los elementos intangibles (educación, aprendizaje, enseñanza, conocimiento, pensamiento, etc.).

Lo virtual es lo que se emplea para interactuar de manera no presencial en combinación con una computadora, internet y habilidades con las tecnologías de

la información. Es un término complejo de definir, ya que lo virtual no es tangible, sólo es el medio que se emplea para lograr comunicarse, entretener, etc.

Por último, *Moodle* es un sistema de gestión de cursos de libre distribución que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conocen como LMS (Learning Management System).

Moodle fue creado por Martin Dougiamas, quien fue administrador de WebCT en la Universidad Tecnológica de Curtin. Basó su diseño en las ideas del constructivismo en pedagogía que afirman que el conocimiento se construye en la mente del estudiante en lugar de ser transmitido sin cambios a partir de libros o enseñanzas y en el aprendizaje colaborativo. Un profesor que opera desde este punto de vista crea un ambiente centrado en el estudiante que le ayuda a construir ese conocimiento con base en sus habilidades y conocimientos propios en lugar de simplemente publicar y transmitir la información que se considera que los estudiantes deben conocer.

Según datos de Dougiamas (2008), la primera versión de la herramienta apareció el 20 de agosto de 2002 y, a partir de allí han aparecido nuevas versiones de forma regular. Hasta julio de 2008, la base de usuarios registrados incluye más 21 millones, distribuidos en 46 000 sitios en todo el mundo y está traducido a más de 75 idiomas.

Campus Virtual, se denomina así a la universidad o facultad que ofrece servicios educativos a través de la Internet: aula virtual, laboratorio virtual, materiales didácticos digitales, biblioteca digital y administración virtual, es decir la infraestructura tecnológica para el desarrollo de la educación a distancia.

Una vez identificados los conceptos básicos, es importante hacer referencia al término e-Learning, ya que es uno de los elementos de estudio del presente trabajo, siendo un término en innovación educativa.

A pesar de ello varios autores consideran que está pendiente una definición precisa de este término. Se presenta a continuación las variantes que existen actualmente en la concepción del aprendizaje electrónico o educación a distancia, Mendoza (2003), ofrece algunas de las definiciones más comunes para esta terminología:

Cuadro 2.1.1.3 Variantes del aprendizaje electrónico.

<b>VARIANTES del APRENDIZAJE ELECTRÓNICO</b>	<b>DEFINICIONES</b>
Técnicamente	El e-Learning es la entrega de material educativo vía cualquier medio electrónico, incluyendo el Internet, Intranets, Extranets, audio, vídeo, red satelital, televisión interactiva, CD y DVD, entre otros medios.
Para los educadores	E-Learning es el uso de tecnologías de redes y comunicaciones para diseñar, seleccionar, administrar, entregar y extender la educación.
Siendo breves y prácticos	El e-Learning es el aprendizaje basado en tecnología.
Para los elocuentes	El e-Learning es el empleo del poder de la red mundial para proporcionar educación, en cualquier momento, en cualquier lugar.
Siendo descriptivos	La educación electrónica es la capacitación y adiestramiento de estudiantes y empleados usando materiales disponibles para Web a través del Internet, llegando a ofrecer sofisticadas facilidades como flujo de audio y vídeo, presentaciones en PowerPoint, vínculos a información relativa al tema publicada en el Web, animación, libros electrónicos y aplicaciones para la generación y edición de imágenes.

Para los epigrafistas	El e-Learning representa la convergencia del aprendizaje y el Internet.
Y finalmente para los visionarios y futuristas	El e-Learning es a la educación convencional lo que el e-Business a los negocios ordinarios.

Es importante considerar que un curso que se envía electrónicamente, no es necesariamente e-Learning o educación a distancia. Es un término que junto con la asesoría, la comunicación constante ya sea asincrónica o sincrónica, con objetivos o intenciones claras, con un diseño y una instrucción apoya el proceso enseñanza-aprendizaje en cualquier contexto. Es de suma importancia dejar en claro que todos los conceptos enlistados forman parte del complejo proceso que el docente debe experimentar en el momento en que incide en la educación a distancia. No obstante, el cambio se da sin previo aviso, no importando si es por iniciativa propia o por imposición, pero debe conocer y dominar la nueva terminología, ya que se enfrenta a generaciones de alumnos que viven y “respiran” tecnología e innovación. La importancia de conocer este bagaje es para delimitar el impacto que el docente manifiesta al modificar la forma de trabajo y que se ve obligado a desarrollar competencias y que probablemente se verán afectadas sus actitudes y tendrá que modificar a su vez los valores en el trabajo y en su vida cotidiana.

### **2.1.2. Importancia de la Educación a Distancia**

Hoy en día existe una tendencia al uso de la tecnología dentro de los entornos de aprendizaje. El rápido desarrollo y popularización del Internet ha permeado en todos los ambientes de la sociedad y el educativo no ha sido la excepción. Esto ha llevado a la necesidad de crear entornos virtuales de enseñanza – aprendizaje. (Madrigal, 2007).

Para poder comprender el impacto que tienen las nuevas tecnologías de la información en ambientes de aprendizaje, es imprescindible ubicarlos en un contexto de trabajo. Es decir, no sólo se analiza el efecto de emplear tecnología, sino que ésta aplicada en situaciones de trabajo es la manera en que se busca encausar la investigación.

Entre los avances tecnológicos más recientes que han venido impulsando la competitividad de las empresas, tales como los centros de contacto (call centers), la administración de la cadena de suministro (SCM, supply chain management), el comercio electrónico (e-Commerce), la administración de la relación con clientes (CRM, customer relationship management) y la dirección del recurso humano (e-Employee), hay una tecnología que está por desarrollar su máximo potencial: la educación electrónica ó e-Learning. (Mendoza, 2003).

Para Mendoza (2003), por definición el e-Learning es el suministro de programas educacionales y sistemas de aprendizaje a través de medios electrónicos. El e-Learning se basa en el uso de una computadora u otro dispositivo electrónico (por ejemplo, un teléfono móvil) para proveer a las personas de material educativo. La educación a distancia creó las bases para el desarrollo del e-Learning, el cual viene a resolver algunas dificultades en cuanto a tiempos, sincronización de agendas, asistencia y viajes, problemas típicos de la educación tradicional.

Para ello es necesario conocer antecedentes de la educación a distancia, las claras diferencias de enseñanza tradicional y virtual, así como las ventajas y desventajas de emplear o no la tecnología, y uno de los aspectos más relevantes para esta investigación son las características, habilidades y destrezas que debe desarrollar un Docente que desee incursionar en los ambientes virtuales de aprendizaje, conocido como competencias. Se menciona este aspecto no porque sea el hilo conductor de la investigación, sin embargo es un elemento importante

para contextualizar el impacto que tiene la tecnología de la información en situaciones de trabajo.

### **2.1.2.1. Antecedentes de la educación a distancia mundial y en México**

#### ***Orígenes de la Educación a Distancia.***

La educación a distancia, tiene sus orígenes en el siglo XVIII en el año 1728, en la *Gaceta de Boston* donde apareció publicado un anuncio de material de enseñanza y tutorías por correspondencia. Los contenidos impartidos entonces fueron desde cursos de taquigrafía a idiomas, hasta llegar a 1858 cuando es la *Universidad de Londres* la primera institución de educación superior en otorgar títulos a estudiantes externos que recibían enseñanza por correspondencia. Posteriormente, otros países también brindaron cursos por correspondencia, entre ellos Estados Unidos, Francia, Suecia, España, Australia, Alemania, Noruega, URSS, Nueva Zelandia, Canadá, Sudáfrica. A esta modalidad por lo general se le consideraba inferior, comparada con la formación presencial y escolarizada.

En 1947 se inicia la transmisión de clases magistrales de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, en la Universidad Sorbona de París a través de la Radio. En 1951 nacen las *Escuelas Australianas del Aire*, que posibilitan la participación de la enseñanza a niños a través de la radio, esta opción se complementaba con el teléfono, sin olvidar la opción de correspondencia. (CUAED, 1999 y citado por ANUIES).

En 1960 en China se funda el *Beijing Television College*, que brinda la educación postsecundaria. En 1963 se crea en España el Centro Nacional de Enseñanza Media por Radio y Televisión, ahora conocido como Instituto Nacional de Enseñanza Media a Distancia. Y es en 1969 que se crea la *Open University Británica*, considerada como la institución pionera de lo que hoy se entiende como

educación superior a distancia, la cual inicia sus cursos en 1971, fecha en que comienza ampliamente la expansión de esta modalidad y que a la fecha se complementa con el uso de video y satélites. A continuación mencionaremos los países que se incorporan a esta modalidad en la formación superior, en la década de los setenta:

- España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), con 253 centros de estudios.
- Noruega: International Council for Distance Education.
- Japón: Educación Universitaria por Correspondencia
- Corea: Universidad por correspondencia y Aérea de Corea.
- India: Universidad Nacional Abierta Indira Gandhi.
- Israel: Universidad Abierta de Israel.
- Canadá: Tele Universidad de Québec y también la Universidad Abierta de Athabasca, Canadá.
- Estados Unidos: Universidad Estatal de Pennsylvania.
- Venezuela: Universidad Abierta de Venezuela
- Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia, San José de costa Rica (UNED)
- México: Con modalidades a distancia en las siguientes Instituciones:
  - Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM): Sistema de Universidad Abierta (SUA).
  - Universidad Pedagógica Nacional (UPN), Modalidad a Distancia y semiescolarizado.
  - Instituto Politécnico Nacional (IPN): Ofrece dos opciones de modalidad abierta: Escuela Superior de Comercio y Administración y la Escuela Superior de Economía.
  - Secretaría de Educación Pública (SEP) - Instituto Nacional para la Educación de Adultos (INEA) y la Dirección General de Institutos Tecnológicos.

- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE), organismo internacional, destinado a servir a países de América Latina y el Caribe en diversos campos de la educación a distancia. Sede en México, D.F.

Es por este aumento de opciones de formación a Distancia que en 1991 se crea en México la Comisión Interinstitucional e Interdisciplinaria de Educación Abierta y a Distancia (CIIEAD), integrada por 16 miembros que involucran institutos, universidades, dependencias y organismos de promoción educativa (Turrent, 1998).

La educación a distancia, conocida con el nombre de educación abierta, tiene su origen en la Universidad de Londres, la que fue creada en 1836 para organizar exámenes y conceder títulos, y que en 1898 admitía a candidatos de todas partes del mundo que cumplieran los requisitos. (Mackenzie *et al.*, 1979). Sin embargo la educación a distancia se comienza a tener en cuenta como modalidad educativa en la década de los sesenta. En ese tiempo según la UNESCO,(1993) menciona que las dificultades y fallas de los sistemas de educación, tal como existían entonces: Insuficiencia de locales, de material y equipo, falta de profesores, bajo nivel de capacitación, fuerte proporción de abandono en los estudios y de repetición de los mismos, falta de adecuación de los planes de estudio a las necesidades de la vida actual y las desigualdades entre la educación ofrecida en las zonas rurales y las urbanas, hicieron surgir la necesidad de establecer nuevas formas de educación accesible a toda la población. La educación a distancia pudo desarrollarse en esa época gracias a la expansión, en forma masiva de la radio y la televisión, principales medios de esta modalidad educativa, además de los estudios por correspondencia.

Hacia 1998, existían 29 universidades virtuales en Estados Unidos y Canadá y menos cantidad en todos los demás continentes. Es decir, a nivel mundial existían muy pocas universidades que brindaran la opción educativa virtual. Posteriormente, para 1999 se observa un incremento de universidades



virtuales en Estados Unidos, con un total de 84 instituciones de educación superior donde usan la telemática, sin embargo, es de aclararse que algunas de ellas sólo se dedican a dar cursos sin validez oficial, otras brindan programas en línea en apoyo a su formación presencial y otras más se dedican a brindar los cursos que soliciten los *clientes*, llamados comúnmente de capacitación continua. Esto significa que esas instituciones no ofrecen todos los servicios virtuales que una universidad presencial puede brindar.

Colombia, Argentina, Brasil y México cuentan con el mayor número de programas de educación a distancia, con 32,2%, 15,1%, 12,2% y 11,8%, respectivamente, lo que representa un total de 71,3% de los programas existentes en América. De acuerdo a la UNESCO (1993), el reporte de la investigación sobre la Educación a Distancia en las Américas, ya en la década del noventa, América contaba con más de 250 programas de educación a distancia. La educación a distancia puede contribuir a alcanzar un uso más racional de los recursos disponibles, tanto individuales como de la sociedad, pues está demostrado que el costo por estudiante en una universidad a distancia, representa en promedio la cuarta parte del costo de un estudiante de una universidad presencial.

La afirmación anterior indica que es posible atender cuatro veces más estudiantes a distancia que en forma presencial, ya que se racionalizan los recursos de la institución, pero también los de la sociedad, ya que los estudiantes no se ven obligados a erogar gastos en concepto de transporte, alimentación y alojamiento. Por último, la educación a distancia, permite en muchos casos al estudiante, mantenerse inserto en el ámbito productivo, aspecto de particular importancia en la educación continua y capacitación profesional, las que muchas veces son inaccesibles por la limitada disponibilidad de tiempo y recursos financieros. De esta manera esta modalidad educativa, que día a día va creciendo cada vez más, es una opción ventajosa por su bajo costo operativo y su capacidad de penetración en los lugares más recónditos de un territorio, permitiendo abrir

oportunidades a grupos y personas tradicionalmente marginados. (Barberis et al, 2009).

En algunos sistemas de educación a distancia, se ha optado por la educación semipresencial, en la cual el alumno se concentra en la institución para trabajar con los profesores los fines de semana o periódicamente (Mackenzie *et al.*, 1979).

Para Chan Núñez (1999), el campo de la educación a distancia no es un invento de fin de siglo. Esta modalidad educativa tiene antecedentes en diversas experiencias que en el mundo se han dado desde épocas remotas. Se pueden rastrear ejemplos diversos en los que pueblos o sujetos que se impusieron la tarea de educar, y cuyos educandos se encontraban en locaciones dispersas, tuvieron que desarrollar estrategias para hacer llegar sus mensajes utilizando los medios de comunicación a su alcance.

El concepto "Educación por correspondencia" ha sido superado por la "Educación a distancia". Este término ha sido reemplazado hoy en día por la expresión "aprendizaje a distancia" sobre todo en el Reino Unido. Ha llegado a ser un término amplio que hace referencia a toda una serie de iniciativas y de propuestas educativas. Además, la imprecisión del término lo hace aceptable en el uso común.

La enseñanza y el aprendizaje en la educación a distancia se basan en dos elementos integrantes descritos: un curso previo o de acceso y una comunicación no contigua entre estudiantes y la organización que apoya con sus tutores y sus asesores. (Höghelm R. ,1998).

Bueno M. (1999) refiere que la modalidad de educación a distancia tiene varias etapas de desarrollo que se remontan a finales del siglo pasado en países del norte de Europa, pero ya en el periodo reciente, y unida a los medios

tecnológicos de la comunicación y la informática, nace, no solamente como la posibilidad de contar con una educación sin los requerimientos de la presencialidad, sino para contar con una modalidad que provoque un cambio que modificara las estructuras educativas desde sus basamentos, como un ajuste a las dinámicas sociales de estos años recientes; es de esta manera que en 1963, inicia trabajos la Open University, siendo una de las pioneras de la educación a distancia.

Es importante señalar los dos conceptos actuales sobre educación a distancia, y que destacan el rol del Docente apoyado por el e-learning o por el b-learning. (Villalobos, 2006).

En E-learning el rol del profesor es el de un tutor on-line. Al igual que un profesor convencional, resuelve las dudas de los alumnos, corrige sus ejercicios, propone trabajos, la diferencia radica en que todas estas acciones las realiza utilizando Internet como herramienta de trabajo, bien por medios textuales (mensajería instantánea, correo electrónico), bien por medios audiovisuales (videoconferencia).

En B-learning el formador asume de nuevo su rol tradicional, pero usa en beneficio propio el material didáctico que la informática e Internet le proporcionan, para ejercer su labor en dos frentes: como tutor on-line (tutorías a distancia) y como educador tradicional (cursos presenciales). La forma en que combine ambas estrategias depende de las necesidades específicas de ese curso, dotando así a la formación on-line de una gran flexibilidad.

En México durante los últimos años se han formado universidades virtuales, en diferentes ámbitos y regiones del país con el objetivo de dar solución al problema del acelerado crecimiento de la población demandante de la Educación Superior. El satisfacer esta necesidad de aumentar la cobertura de la formación académica que se ofrece sin disminuir la calidad, ha llevado a las Instituciones de

Educación Superior del país, a buscar en los medios virtuales, una alternativa para llegar a todas aquellas personas que requieren de una capacitación oportuna y que por razones de tiempo no les es posible asistir todos los días a un aula de clases tradicional, es decir, estudiar dentro de una modalidad presencial. (Sáyago M. H., 2009).

Las nuevas tecnologías (TIC's) ofrecen posibilidades técnicas para enfrentar los desafíos de un desarrollo sostenible en cualquier lugar o región, contribuyendo a fortalecer los programas de educación que se ofrecen a las comunidades en general. Utilizar estas nuevas tecnologías y las demandas del mercado laboral ha ido modificando los procesos de enseñanza – aprendizaje, desarrollando nuevos métodos para realizar esta actividad, logrando así que un mayor número de personas tengan acceso a contar con estudios de nivel superior. Sólo por citar un ejemplo, Moreno C. (2007), menciona que la UdeG tiene siete licenciaturas y un bachillerato en formato mixto (presencial y en línea) con cerca de 12 mil estudiantes. Esta universidad tiene totalmente en línea a alumnos de 20 estados de la República Mexicana y 400 comunidades, que suman mil 937 estudiantes en cuatro licenciaturas: bibliotecología, gestión cultural, tecnologías e información y educación (extraescolar y en ambientes virtuales), además de la maestría en tecnologías para el aprendizaje.

#### **2.1.2.2. Ventajas de la educación a distancia.**

Determinar las ventajas implica considerar no sólo la teoría, sino la experiencia de quienes han empleado las tecnologías de la información en situaciones de trabajo, ya que son los elementos que fundamentan y justifican el desarrollo del presente trabajo; por ello Chan Núñez (1999), indica que la educación a distancia se define por su vocación de acercamiento entre instituciones y educandos, es decir la comunicación puesta en contacto, es la aplicación en varios sentidos positivos, como lo es:

- Acercar la escuela a poblaciones geográficamente alejadas.
- Acercar la escuela a los ámbitos laborales y a sus necesidades particulares de formación
  - Acercar la escuela a condiciones de vida de poblaciones cuyas características diversas no están consideradas en la escuela como institución convencional: los adultos, las mujeres, los trabajadores, los indígenas, los discapacitados, los profesionales demandantes de actualización, etc.

Al realizar el análisis de la información se precisan las ventajas de los elementos que propone la educación a distancia así como lo describe Bueno M. (1999) por medio de actividades concretas que se emplean en este tipo de ambientes como:

- Estrategias centradas en el aprendizaje
- Enfoque al aprendizaje autogestivo e independiente
- Estructuración para la solución de problemas
- Diversificación de ambientes de aprendizaje
- Desarrollo de materiales de estudio autoinstruccionales
- Evaluaciones de portafolio
- Flexibilidad para adecuarse a las condiciones de vida de los estudiantes.
- Refuncionalización de la práctica docente
- Nuevos conceptos de organización escolar
- Reivindicación de distintos espacios sociales como espacios educativos
- Vinculación de estudios y trabajo

Este apartado se complementa con los resultados obtenidos de la investigación que determina los efectos colaterales del cambio de rol en el trabajo docente y que acerca los beneficios tangibles e intangibles que se obtienen a corto plazo de quienes han optado por la tecnología de la información en el trabajo, específicamente de los diseñadores quienes han tenido la experiencia de trabajar con la plataforma virtual de manera semipresencial y a distancia.

Mientras que para Mendoza (2003) existen ventajas de los programas de e-Learning aplicados en el Trabajo y que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro no. 2.1.2.2.1 Programas de E-learning.

<b>PROGRAMAS DE E-LEARNING</b>	<b>APLICADO EN EL TRABAJO</b>
<p>Mayor productividad:</p>	<p>Las soluciones de aprendizaje electrónico como la capacitación basada en Web (WBT, web-based training) y la capacitación basada en computadora (CBT computer-based training) permite a los alumnos estudiar desde su propio escritorio. La entrega directa de los cursos puede disminuir los tiempos muertos que implican una escasa productividad y ayuda a eliminar costos de viajes.</p>
<p>Entrega oportuna:</p>	<p>Durante la puesta en marcha de un nuevo producto o servicio, el e-Learning puede proveer entrenamiento simultáneo a muchos participantes acerca de los procesos y aplicaciones del nuevo producto. Un buen programa de e-Learning puede proveer la capacitación necesaria justo a tiempo para cumplir con una fecha específica de inicio de operaciones.</p>
<p>Capacitación flexible:</p>	<p>Un sistema e-Learning cuenta por lo general con un diseño modular. En algunos casos, los participantes pueden escoger su propia ruta de aprendizaje. Adicionalmente, los usuarios pueden marcar ciertas fuentes de información como referencia, facilitando de este modo el proceso de cambio y aumentando los beneficios del programa.</p>

<p>Ahorros en los costos por participante:</p>	<p>Tal vez el mayor beneficio del e-Learning es que el costo total de la capacitación por participante es menor que en un sistema tradicional guiado por un instructor. Sin embargo, los programas de e-Learning diseñados a la medida pueden de entrada ser más costosos debido al diseño y desarrollo de los mismos. Se recomienda llevar a cabo un análisis minucioso para determinar si el e-Learning es la mejor solución para sus necesidades de capacitación y adiestramiento antes de invertir en el proyecto.</p>
--	--

Al igual que en un contexto de negocios las principales ventajas que ofrece la educación virtual son la reducción de costos para dar cursos a más número de participantes que lo tradicional en un aula de clases, ahorro en seminarios y capacitación de empresas muy descentralizadas como los bancos y la flexibilidad de horarios, factor de suma importancia pues permite al estudiante calendarizar el curso de la mejor forma posible. Otra interesante ventaja es la interacción que los cursos generan despertando el interés del estudiante y ayudando a aquellos tímidos a ser de los más activos en clases por medio de foros de discusión y otros medios de participación.

Un hecho importante es cómo Universidades, Institutos técnicos, asociaciones y grupos de asesores están usando este nuevo canal para presentar sus programas educativos y buscan nuevos medios para llegar a un mercado más amplio. En Estados Unidos existen programas de Maestrías y pregrados ya funcionando virtualmente en las principales universidades, algunas de ellas como la Universidad de Phoenix contando con programas en español.

Otro claro ejemplo es, España, ya que actualmente está a la cabeza en este tipo de material donde varias universidades ofrecen gran cantidad de cursos libres y Másteres, siendo algunos avalados por varias instituciones y contando con

múltiple titulación. Los MBA`s son los más populares, así como nuevos Másteres que surgen atados a los nuevos medios de comunicación digital. (Romero P., 2002).

### **2.1.2.3. Desventajas de la educación a distancia.**

Las desventajas son posibles de enlistar sin tener que hacer una investigación exhaustiva, ya que quienes se denominan “humanistas” rechazan el uso de la tecnología de la investigación como medio para socializar, etc. sin embargo también el darse cuenta de lo negativo que tiene la virtualidad, ayuda a minimizar los efectos negativos de el empleo de la tecnología, visto como una oportunidad para mejorar y evitar en lo posible efectos negativos en los docentes y en los clientes de este sistema, los alumnos.

Por ejemplo Mendoza (2003), dice que existen diversas barreras o desventajas del e-Learning como medio de integración de las tecnologías de la información dentro del trabajo, específicamente en los programas de capacitación de las empresas, se encuentran:

1. Estructura organizacional y tradicionalismo.
2. La falta de ejemplos de mejores prácticas.
3. La falta de soporte y experiencia.
4. La falta de comprensión y visión acerca del e-Learning.
5. La falta de recurso humano y aceptación por parte del usuario.
6. Organizaciones y procesos tradicionales.
7. La falta de de habilidad por parte de profesores e instructores, aunada a una actitud negativa.
8. Falta de acciones estratégicas.
9. Falta de entrenamiento y soporte a los profesores e instructores.
10. El tiempo requerido para la preparación del material.



Lo que menciona Mendoza (2003), con respecto a la falta de recurso humano y aceptación por parte del usuario, es la característica que predomina en la Facultad de Contaduría y Administración, ya que los asesores que actualmente trabajan en la modalidad no aceptan el papel que les ha sido impuesto, debido a la falta de conocimiento y dominio de las tecnologías de información en la práctica docente, así como el tiempo requerido para preparar sus clases son los obstáculos que se presentan frecuentemente.

Los errores más comunes se centran en que es una tecnología emergente, la educación electrónica requiere de la participación de consultores expertos que puedan implementar un programa que conduzca a las organizaciones a buenos resultados. En seguida se presentan los diez errores más comunes al definir una estrategia de e-Learning, de acuerdo a Mendoza (2003):

1. No tener visión.
2. Confundir la estrategia con la tecnología.
3. Colocar el Sistema de Administración de Aprendizaje (LMS, learning management system) como eje central de la estrategia.
4. Concentrarse en el desarrollo y en la entrega más que en el propio negocio.
5. Enfocarse en transformar un programa de capacitación convencional en un programa de educación en línea.
6. No lograr un consenso entre los asociados.
7. No diagnosticar a tiempo la falta de soporte por parte de la alta dirección.
8. Pensar que esta nueva función es una labor de tiempo parcial o de corta duración.
9. Ignorar las debilidades y los peligros.
10. Fallar en la administración del cambio.

Antonio J. Colom Cañellas (1998) propone un cuadro comparativo, en donde indica las 10 principales diferencias entre la enseñanza presencial y la ED, cuadro que se presenta a continuación.

Cuadro no. 2.1.2.2.2 Comparativo de actividades entre la enseñanza presencial y la educación a distancia

<b>Actividades</b>	<b>Enseñanza presencial</b>	<b>Educación a Distancia</b>
Preparación	Profesor	Expertos, equipos técnicos.
Transmisión de Contenidos	Profesor	Unidades didácticas, apoyos tecnológicos.
Motivación.	Profesor, material didáctico	Unidades didácticas, apoyos tecnológicos.
Actividades de Aprendizaje	Profesor, libros de texto	Unidades didácticas, apoyos tecnológicos.
Facilitación de Aprendizaje	Profesor, material didáctico	Unidades didácticas, apoyos tecnológicos, tutor a distancia.
Resolución de Dudas	Profesor	Tutor a distancia
Orientación	Profesor	Tutor a distancia, material impreso y multimedia.
Autoevaluación	En general, inexistente	Unidades didácticas, apoyos tecnológicos.
Evaluación de Resultados	Profesor	Tutor a distancia
Tiempos	Profesor	Alumno

Así, destacan los elementos característicos de la educación a distancia: los nuevos roles ejercidos tanto por el estudiante como por el facilitador, el uso de material educativo específico y la utilización de diversos canales técnicos de comunicación.

Como lo ha referido este apartado, la educación a distancia es el preámbulo de una serie de acontecimientos que la globalización ha llevado al extremo al incidir en ámbitos económicos, laborales, políticos y sociales. Es decir, con la llamada generación web 2.0, en la que se presupone que cualquier persona que tenga acceso a internet pueda desarrollar programas, pensamientos y actividades

en línea sin tener que ser un experto en informática, eso es lo que los sistemas “amigables” han permitido, al tener mayor alcance, interacción, comunicación, aceptación, influencia, etc. así como lo son el Twitter, Facebook, Moodle, entre otros; y es lo que ha orillado a que en la educación se piense que cualquier persona puede enfrentar los retos de la educación a distancia, sin conocimientos previos y con el sólo hecho de contar con internet. De ahí la importancia de realizar la comparación de los entornos virtuales en los centros de trabajo, específicamente en la educación como fuente de trabajo ya que tienen estructuras diversas pero que tienen un común denominador, existen tanto ventajas como desventajas al emplear las tecnologías de información y que no representan la panacea de la educación o del trabajo mismo.

## **2.2. UN REQUERIMIENTO INSTITUCIONAL**

En este último apartado de la revisión teórica de la presente investigación ofrece información que si bien se ha analizado hasta este momento los antecedentes, conceptos básicos, la columna vertebral como lo son los conceptos de rol, valores y percepción, éste último capítulo es el que entrelaza toda esta revisión teórica, a través de una necesidad real de la Universidad Autónoma de Querétaro al adoptar un nuevo modelo educativo y que implican el uso de modalidades de enseñanza presencial y no presencial.

### **2.2.1. Competencias**

Para Alles (2008), un comportamiento se determinará a través de las competencias, es decir todo el conocimiento, la habilidad y destreza que se desarrolla para realizar cualquier actividad implican una competencia. ¿Pero qué es una competencia? Spencer y Spencer (citados por Alles, 2008) las definen así, competencia es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.

La característica subyacente que menciona Spencer, significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.

Causalmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño. Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar. Siguiendo a Spencer y Spencer (1993), las competencias son, características fundamentales del hombre e indican formas de

comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo.

Son cinco los principales tipos de competencias según Spencer y Spencer (citado en Alles 2008) que son: motivación, características físicas, concepto propio o concepto de uno mismo, conocimiento y habilidad. Siendo las cinco características:

1. La motivación son los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones dirigen, conllevan y seleccionan el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros.
2. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información. el autocontrol y la iniciativa son respuestas consistentes a situaciones complejas.
3. Concepto de uno mismo, son las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Los valores de las personas son motivos reactivos que corresponden o predicen cómo se desempeñarán en sus puestos a corto plazo y en situaciones donde otras personas están a cargo.
4. Conocimiento, la información que una persona posee sobre áreas específicas. El conocimiento es una competencia compleja. En general, las evaluaciones de conocimiento no logran predecir el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden medirse de la misma forma en que se utilizan en el puesto.
5. Y por último la habilidad, que es la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

### **2.2.1.1. Comparativo de habilidades entre modalidades educativas: presencial y a distancia.**

Las experiencias de aprendizaje flexible para Moreno O. (2007) indican que los docentes tradicionales están ahora confrontándose con una variedad de nuevos retos al impartir sus programas, con múltiples modos de aprendizaje que podrían incluir componentes en línea e impresos; nuevos periodos de enseñanza, inscripción y ritmos flexibles, cohortes mixtas de estudiantes internacionales, locales, por nombrar sólo unas pocas de estas nuevas opciones.

La principal diferencia en la labor Docente presencial y virtual es el uso y aplicación de la virtualidad, entendida ésta como el medio electrónico para desarrollar el aprendizaje. Conocido como Tecnologías de la Información, éstas son las herramientas que se diseñan en una plataforma virtual, empleando el internet.

Lo que se busca por medio de esta investigación es clarificar las diferencias existentes, ya que ambas formas de impartir el conocimiento, implican tiempo de preparación, dominio del tema, experiencia profesional en el tema, disciplina, convencimiento, compromiso, responsabilidad y vocación.

Pero las evidencias de los autores citados dictan ciertas diferencias que no sólo tienen que ver con la virtualidad, sino con características y competencias de quienes hacen uso de medio electrónicos para compartir conocimientos y experiencias.

De ese modo, se presenta un punto de vista de Höghielm R. (1998), en donde aporta una reflexión acerca de las diferencias existentes en la forma tradicional de la educación y del uso de la tecnología para crear la educación a distancia. “Muchas de estas formas de abordar la educación a distancia pueden relacionarse con distintas teorías psicológicas sobre el aprendizaje, como Skinner,

Rothkopf, Ausubel, Bruner, Gagné, etc. El problema, desde mi punto de vista, es que sólo apoyan de una forma general las distintas aproximaciones pedagógicas. Cuando se lleva a la práctica un curso "tradicional" a distancia el resultado, a menudo, también estará sujeto a un marco de referencia que no permitirá a los participantes ninguna posibilidad de influir por ejemplo en el contenido y desarrollo del curso.

Höghelm R. (1998), ofrece algunas reflexiones didácticas sobre el Aprendizaje a Distancia:

- El contexto en su mayoría se decide unilateralmente por un profesorado académico.
- El conocimiento, en esta forma estructurada resulta lento para ser cambiado y puesto al día.
- El núcleo de la forma de aprendizaje es intrínsecamente individualista.
- Los estudiantes están aislados, hay poca comunicación.
- La evaluación es unilateralmente hecha por el profesor.
- La tecnología educacional de aprendizaje a distancia mayormente apoya una forma de positivismo con respecto al conocimiento.

En el estudio presentado por Barberis et al., (2009), sobre el comparativo de las modalidades presencial y semipresencial se desprenden los siguientes resultados:

- Que es posible atender a una mayor cantidad de alumnos por parte de los docentes de la cátedra (dato no cuantificado) sin detrimento en la calidad de enseñanza.
- No se encontraron diferencias entre ambas modalidades en nivel de abandono de los cursos. Sin embargo, en la comparación con los resultados de otras instituciones, se debe tener en cuenta que este caso se refiere a cursos Semipresenciales y no a Distancia.

- Se encuentra un fuerte compromiso docente por reforzar la preparación de un buen material didáctico y a una fluida comunicación con los alumnos, los cuales facilitan el aprendizaje.

De lo anterior se presenta un cuadro comparativo de las competencias, incluyendo valores, de quienes son docentes presenciales o tradicionales frente a quienes desarrollan otras competencias al ser docentes virtuales. Höghiell R. (1998).

Cuadro 2.2.1.1.1 Competencias.

<b>Competencias: Docentes presenciales</b>	<b>Competencias: Docentes virtuales</b>
1. Fluidez verbal	1. Dominio del uso de la tecnología (PC, internet, plataformas: Moodle)
2. Dominio del tema	2. Responsable
3. Control de nervios al estar frente al grupo	3. Comprometido
4. Manejo de “tablas”, entendidas éstas como contacto visual, dominio del uso de medios audiovisuales, pizarrón y otros medios de enseñanza	4. Dedicado
5. Trayectoria laboral	5. Organizado
6. Experiencia como Docente (al impartir clases)	6. Cumplido
7. Empatía	7. Dominio del tema
8. Compromiso	8. Especialista en comunicación
9. Responsabilidad	9. Empatía
10. Dedicar al menos dos horas de preparación del tema a la semana.	10. Buen humor
11. Preparar y calificar exámenes parciales	11. Experiencia en el tema
12. Lealtad hacia la Universidad	12. Buena ortografía
13. Ser congruente con su actuar, pensar y sentir	13. Motivado y motivador
	14. Guía, asesor, amigo.
	15. Dedicar al menos 10 horas a la semana para preparar material, actividades, lecciones, lectura, ejercicios, cuestionarios, evaluaciones en línea y contestar mensajes.
	16. Participar activamente en foros



14. Cuidar la imagen 15. Socializar 16. Respeto 17. Tolerancia	17. Dar asesorías semanales en línea o bien presenciales (en su caso) 18. Ética profesional 19. Compartido 20. Compañerismo 21. Audaz 22. Toma de decisiones
---	---

### 2.2.1.2. Competencias de los asesores virtuales.

En relación con un programa de educación a distancia destinado a la formación de profesores que ejerzan funciones docentes, de investigación, difusión o gestión, es recomendable cuidar los siguientes aspectos. Moreno C.(1999):

- Congruencia: entre el modelo educativo y de gestión que se propone a los participantes y el que se vive institucionalmente (teoría-práctica)
- Significación: que los aprendizajes tengan sentido para la vida profesional y personal de los participantes.
- Flexibilidad: adecuándose a las condiciones de vida y trabajo de los participantes, no como una mera ocupación de tiempo y espacio libre sino integrándose a su vida personal y profesional cotidiana.
- Integridad: en los apoyos académicos: asesorías, medios y materiales de estudio y evaluación.

Además de los principios antes revisados y analizados, conviene tomar en cuenta las siguientes recomendaciones de Imbernon (1996), con respecto a la formación de profesores:

- Tener en cuenta la diversidad profesional
- Alcanzar todos los componentes formativos

- Formar parte de una política de perfeccionamiento
- Establecer las modalidades formativas
- Unir la teoría y la práctica
- Formar a los formadores
- Cuidar la evaluación
- Analizar el papel de las escuelas del magisterio
- Respetar la autonomía de los centros y el profesorado
- Contemplar la formación del profesorado como una pedagogía de los adultos (andragogía).

Como se mencionó al iniciar este capítulo, las competencias docentes son uno de los elementos clave para determinar las actitudes que se van a desarrollar en el trabajo, sin embargo no son el hilo conductor de esta investigación. De lo anterior, se buscará determinar las competencias docentes como forma complementaria a la investigación, de modo que sirva como una guía para futuras investigaciones sobre este tema en la virtualidad.

No obstante, se han identificado en la teoría elementos que definen las competencias de los docentes o asesores virtuales, teniendo como frecuente el dominio de medios electrónicos, gusto por emplear tiempo en ellos, habilidad para navegar en la red, disponibilidad de emplear nuevos métodos de enseñanza apoyados en la virtualidad, comunicación asertiva y positiva, entre otros elementos.

Estas competencias permiten al trabajador ubicarse en su entorno, satisfacción laboral, superación personal, competitividad, lealtad en su puesto de trabajo, deseo de crecimiento económico, etc. y que en lo sucesivo se entenderá como las actitudes que toma hacia el trabajo y las percepciones hacia el mismo.

### **2.2.2. Actitudes**

Todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona, ante un grupo de personas, ante un objeto, ante una situación que comprende objetos y personas ante una idea.

Con mucha frecuencia, la posesión de una actitud predispone al individuo a reaccionar de una manera específica. El conocimiento de la actitud permite a veces predecir el comportamiento, tanto en la empresa como en otros aspectos de la vida. Por lo que es necesario conocer cómo son influenciadas las actitudes al cambio de rol en el trabajo.

Por ello se presentan a continuación definiciones de autores del comportamiento organizacional y de Recursos humanos con la finalidad de presentar las diversas percepciones sobre un mismo concepto.

El trabajo es una parte importante en la vida de las personas, es natural que éstas tengan actitudes marcadas, complejas y diversas al respecto. Fűrnham (2006).

Cierta regularidad en los sentimientos, pensamientos y predisposiciones del individuo para actuar en relación con algún aspecto de su ambiente. Fűrnham (2006).

Las actitudes sociales están compuestas por variables interrecurrentes, compuestas por tres elementos a saber:

1. El componente cognoscitivo.
2. El componente afectivo.
3. El componente relativo a la conducta.

Cambios en el componente cognoscitivo: para que exista una actitud hacia un objeto determinado es necesario que exista también alguna representación cognoscitiva de dicho objeto. Las creencias y demás componentes cognoscitivas (el conocimiento, la manera de encarar al objeto, etc.) relativos al objeto de una actitud, constituyen el componente cognoscitivo de la actitud.

Cambio del componente afectivo: es el sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social; supongamos que por una desavenencia cognoscitiva real modificamos nuestra relación afectiva con una persona. El cambio registrado en este componente nos conducirá a emitir conductas hostiles hacia la persona, así como a atribuirle una serie de defectos capaces de justificar y de hacer congruente el cambio de nuestro afecto. De igual modo si por un motivo u otro nos empieza a gustar una persona que no nos gustaba anteriormente, todo aquello que era considerado como defectos pasan a ser percibido mucho más benignamente, e incluso como virtudes.

Cambio en el componente relativo: la combinación de la cognición y el afecto como instigadora de conductas determinadas dada determinada situación.

Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento. Davis K. (1999).

Es un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta.

Es una tendencia a actuar hacia o en contra de algún factor ambiental, el cual se convierte con ello en un valor positivo o negativo. Y el concepto "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado".

Para esta investigación se entenderán como actitudes, todos aquellos elementos que forman parte de la integridad de la persona, es decir la suma de las acciones que lleva a cabo el Docente en su actividad laboral, será la forma en que manifieste sus valores y compromisos hacia la actividad virtual. El término "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado".

Las actitudes son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular.

Durante la revisión teórica de las actitudes se identificaron ciertos tipos de actitudes que se relacionan directamente con el trabajo mencionando la satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional y el involucramientos con el trabajo, siendo éstas componentes interesantes para retomarlas a lo largo de la presente investigación. Sin embargo, el tipo de actitudes que se apega a este trabajo y que define la línea de investigación es el involucramiento que se tiene con el trabajo.

Y éste se concebirá como el grado en que los empleados se involucran en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y conciben el trabajo como parte central de su existencia. Mide el grado en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación en su puesto de trabajo y cómo están plenamente identificados con él y que realmente les importa el trabajo que realizan.

### **2.2.3. Valores**

Para Robbins (2004) los valores son convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia. Los valores tienen atributos de contenido y de intensidad. El atributo de contenido asevera que un

modo de conducirse o un estado final de existencia son importantes. El atributo de intensidad específica qué tan importante es. Cuando se clasifica a una persona por su intensidad, se obtiene su sistema de valores.

Todos tenemos una jerarquía que forma el sistema de valores, este se identifica por la importancia relativa que asigna valores como la libertad, respeto a uno mismo, honestidad, justicia, etc. Los valores son formas básicas de modos de conducta que afectan el comportamiento del empleado y también los debemos tomar en cuenta. Todas las personas poseemos un sistema de valores con base a la jerarquía de importancia relativa que nosotros le damos.

Los valores son objeto de estudio pues son la base para entender las actitudes y las motivaciones y porque influyen en nuestra percepción., todos los valores de cada persona tienen una fuente de donde provienen que son la familia, los amigos, la escuela con los maestros, la cultura del país donde se viva; pero los valores que regularmente mostramos son los que adquirimos en los primeros años de nuestra vida.

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque tienden los cimientos para comprender las actitudes y la motivación y porque influyen en nuestras percepciones. Los individuos entran en una organización con nociones preconcebidas sobre lo que “debe ser” y lo que “no debe ser”. Desde luego, estas nociones no carecen de valoraciones, todo lo contrario: contienen interpretaciones de lo correcto y lo incorrecto. Más aún, implican que se prefieren ciertas conductas o resultados antes que otros. Así, los valores enturbian la objetividad y la racionalidad. Por lo regular, los valores influyen en las actitudes y en la conducta. (Robbins, 2004)

Milton Rokeach creó el repertorio de valores de Rokeach (RVR) que consta de dos grupos con 18 valores cada uno. Uno de los grupos es de valores terminales, que se refieren a los estados finales de la existencia. Se trata de las

metas que una persona quisiera conseguir a lo largo de su vida. El otro grupo, de valores instrumentales, atañe a los modos preferibles de comportarse o los medios para conseguir los valores terminales. En la siguiente tabla se muestran dichos valores: Robbins (2004).

Cuadro 2.2.3.1 Valores terminales e instrumentales

<b>VALORES TERMINALES</b>	<b>VALORES INSTRUMENTALES</b>
Una vida cómoda (una vida próspera)	Ambición (trabajo esforzado, aspiraciones)
Una vida emocionante (una vida estimulante, activa)	Mente abierta (de mentalidad amplia)
Sentimiento de logro (contribución duradera)	Capaz (competente, eficaz)
Un mundo de paz (sin guerras ni conflictos)	Animado (alegre, gozoso)
Un mundo de belleza (belleza de la naturaleza y las artes)	Limpio (pulcro, esmerado)
Igualdad (hermandad, igualdad de oportunidades para todos)	Valiente (defender las convicciones propias)
Seguridad familiar (hacerse cargo de los seres amados)	Perdón (disposición)
Libertad (independencia, libre albedrío)	Servicial (bienestar de otros)
Felicidad (estar contento)	Honesto (sincero, confiable)
Armonía interior (sin conflictos internos)	Imaginativo (audaz, creativo)
Amor maduro (intimidad sexual y espiritual)	Independiente (confiado, autosuficiente)
Seguridad nacional (protección contra ataques)	Intelectual (inteligente, reflexivo)
Placeres (una vida gozosa y despreocupada)	Lógico (congruente, racional)
Salvación (vida eterna)	Cariñoso (afectuoso, tierno)
Respeto por uno mismo (autoestima)	Obediente (deferente, respetuoso)

Reconocimiento social (respeto, admiración)	Cortés (amable, educado)
Amistad verdadera (compañía cercana)	Responsable (confiable, formal)
Sabiduría (una comprensión madura de la vida)	Controlado (limitado, disciplinado)

En varios estudios se confirma que el RVR varía con las sociedades. Las personas que ejercen las mismas ocupaciones o se encuentran en las mismas categorías tienden a guiarse por los mismos valores. Por ejemplo, administradores de corporaciones, trabajadores sindicalizados, padres, estudiantes. (Robbins 2004).



## **2.3. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO BAJO EL ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL.**

Una vez revisados los aspectos teóricos, como los elementos de la virtualidad, ambientes, educación, aprendizaje, etc. es acertado analizarlos para abordar el tema central de esta investigación, el trabajo y el análisis desde el punto de vista de la Psicología del Trabajo y específicamente desde la psicología social.

### **2.3.1. El significado y el valor que se da al trabajo en una determinada cultura y en cada época histórica.**

La confluencia de la Psicología con intereses aplicados y la preocupación por incrementar la eficiencia industrial fue el ingrediente para el surgimiento de la Psicología del trabajo. Tres individuos destacan como los padres fundadores de la Psicología del trabajo. (Muchinsky, 2002):

- Walter Dill Scott, psicólogo que fue persuadido para que ofreciera una charla a varios dirigentes de negocios de Chicago sobre la necesidad de aplicar la Psicología a la publicidad. Su charla fue bien recibida y llevó a la publicación de dos libros: *The Theory of Advertising (1903)* y *The Psychology of Advertising (1908)*. El primero trataba de la sugestión y la argumentación como métodos para influir sobre la gente. El segundo libro apuntaba hacia el incremento de la eficiencia humana con tácticas tales como la imitación, la competencia, la lealtad y la concentración. Scott influyó sustancialmente en el aumento de la consciencia pública hacia la psicología industrial y su credibilidad.
- Frederick W. Taylor, ingeniero de profesión. Su preparación formal era limitada, pero logró obtener muchas patentes debido a su experiencia y auto capacitación en ingeniería. Mientras laboraba en una empresa, Taylor se dio cuenta del valor de rediseñar la situación laboral para alcanzar tanto una mayor

producción de la compañía como salarios más altos para los trabajadores. Su obra más conocida es el libro *The Principles of Scientific Management* (1911). Taylor mostró que los obreros que manipulaban lingotes pesados de hierro podían ser más productivos si tenían descansos en el trabajo. Capacitar a los empleados sobre cuánto trabajar y cuándo descansar incrementaba la productividad promedio por trabajador de 12.5 a 47.0 toneladas desplazadas por día. Esta cuestión le significó ser atacado como explotador e inhumano, discusión que fue interrumpida por el inicio de la Primera Guerra Mundial.

- Hugo Münsterberg, era un psicólogo alemán con una formación académica tradicional, estudió sistemáticamente todos los aspectos del puesto de trabajo, desarrolló una ingeniosa simulación de laboratorio de un tranvía y llegó a la conclusión de que un buen conductor tendería a apreciar al mismo tiempo todo lo que puede influir sobre el avance del vehículo. Algunos autores lo consideran el padre de la Psicología Industrial.

La Psicología tenía que servir a dos autoridades. La primera es aquella a la que sirven todas las disciplinas: la realización del trabajo de alta calidad, sea mediante investigación científica o prestando servicios a clientes. La segunda autoridad era la vigilancia y la evaluación del gobierno.

Por otro lado, la Psicología ha demostrado suficientemente el papel instructivo y formativo que juegan los errores o los conflictos en el conjunto de procesos cognitivos, además del estímulo que éstos suponen para el correcto desarrollo psíquico y social del individuo. (Galindo, 1999).

El trabajo ocupa la mayor parte del tiempo y representa un espacio de primer orden para la realización completa de las personas. La psicología aplicada al campo de las relaciones humanas se ocupa de cómo realizar adecuadamente la actividad laboral, de manera que se pueda crear un estilo que sea más eficaz para desarrollar las funciones de organización de la gestión en materias tan variadas

como las propias de asesoramiento, de representación, de administración laboral, de mediación o de estudio e investigación. (Carbó, 1999).

En suma, la Psicología como disciplina se compone de muchas áreas especializadas. Una de ellas es la Psicología del trabajo, que consta de varias subespecialidades. Aunque algunas de estas subespecialidades se superponen o complementan, muchas se diferencian claramente entre sí. Por lo tanto, la Psicología del trabajo no es tampoco una disciplina única, es una mezcla de subespecialidades unidas por su preocupación por las personas en el trabajo. (Muchinsky, 2002).

### **2.3.2. La importancia del trabajo como mecanismo de integración social.**

La perspectiva psicosocial del trabajo tiene que ver con el tránsito de una Psicología del trabajo y de las organizaciones con un marcado carácter individual a una Psicología del trabajo y de las organizaciones con una vocación decididamente social. En sus comienzos la Psicología Industrial aparece como una psicología de las diferencias individuales que se interesa en conocer las variables individuales que resultan relevantes para predecir el éxito laboral. La evolución teórica y metodológica, la propia naturaleza del fenómeno estudiado así como el reconocimiento de la importancia del contexto donde se desarrolla la actividad laboral deja paso a desarrollos teóricos que proporcionan nuevas perspectivas de los fenómenos estudiados al tiempo que surgen nuevos objetos de estudio.

La caracterización como Social de la Psicología que estudia el comportamiento laboral lleva consigo tener en cuenta las dimensiones presentes en las distintas conceptualizaciones del término social: la interacción derivada de la coincidencia física o simbólica entre personas; el contexto donde se producen dicha interacciones y las propias personas que interactúan. (Guillen y Guil, 2000).

El trabajo considerado desde una perspectiva social, como se apunta anteriormente, requiere que se le preste atención a los valores laborales. El análisis de los valores laborales de una sociedad determinada proporciona conocimientos que ayuda a comprender los procesos implicados en la actividad laboral humana de esa sociedad determinada.

Las concepciones respecto al trabajo han variado notablemente a lo largo de la historia; algunos elementos subsisten, mientras otros han experimentado profundas transformaciones, o coexisten distintas concepciones respecto al trabajo que tienen las distintas personas y grupos sociales.

### **2.3.3. La estratificación y *asignación de roles* y el estatus a los diferentes miembros de la sociedad.**

La importancia de considerarlo a través de la Psicología del Trabajo es debido a que permite ver la dimensión del contexto del docente tradicional bajo el cambio de rol como parte de su trabajo pero ahora en la virtualidad o a la distancia.

Dentro de la aproximación teórico-conceptual el trabajo se realiza para obtener algo a cambio, siendo ese beneficio distinto de la actividad laboral misma, sin embargo la actividad que realizarán tendrá un efecto positivo, trascendente o simplemente pasajero para el efecto de obtener es fin último. Con este propósito de investigar cómo se da el impacto de las tecnologías de la información en el trabajo Docente, es imprescindible relacionar este cambio de paradigma con los posibles efectos que se tiene al asumir un nuevo rol, y éste cómo tiene una afectación directa o indirecta en la tarea, en el puesto y en la Universidad en sí. Para ello es importante definir cada uno de estos aspectos, para poder conocer en la teoría cómo se da este efecto en el trabajo.

- El *rol* se entiende como la función que se desempeña ante un trabajo o una actividad cotidiana, que implica un compromiso y responsabilidad hacia lo que se hace y al lugar al cual pertenece como miembro de una organización. El detectar y definir un rol, implica reconocer qué hace y cómo lo hace y que el resultado será para la Psicología del Trabajo una satisfacción, una motivación, un estresor o una oportunidad para iniciar con una capacitación en el puesto de trabajo.

Por ello, se presentan definiciones acerca de los roles que se han identificado a lo largo de la revisión del marco teórico.

*Rol del Tutor o Función del tutor:* referido a la educación a distancia, el tutor desempeña diversas acciones, entre las que se encuentran: guiar las actividades, estimular el estudio independiente y el aprendizaje autogestivo, proporcionar ayuda pedagógica, etc. Roquet G.G. (2006).

Para Roquet G.G. (2006) el *rol docente* lo define como cualquier actividad, papel o rol que desempeñe una persona que enseña en cualquiera de las modalidades educativas (presencial, abierta o a distancia), así tenemos que puede ser: asesor, tutor, coordinador, supervisor, gestor, orientador, consejero, acompañante, promotor, facilitador, evaluador, consultor, diseñador de curso, diseñador de material didáctico, evaluador, etc. Mientras que para la Universidad Autónoma de Querétaro a la fecha sólo contempla en el PIDE (2007-2012), la existencia de diversas modalidades educativas como la presencial y no presencial, entendiéndose como la educación a distancia y semipresencial, sin embargo, en el Reglamento de ingreso y promoción del personal académico de la UAQ (RIPAUAQ) no existen antecedentes para evaluar elementos que contemplen el desarrollo de materiales, ni la impartición de materias en línea o a distancia; no obstante, las materias virtuales o a distancia sí se contemplan en la carga horaria y se pagan como horas académicas.

Siendo en principio un aspecto no valorado, ni contemplado lo que desalienta el trabajo de los asesores virtuales, independientemente de la ejecución del nuevo rol.

Para Keneth (1992), los conceptos de tarea, puesto, rol y ocupación tienen entre sí una relación jerárquica, de forma que unos se apoyan en otros.

- La tarea es el concepto más elemental y constituye la unidad de análisis. Los demás se basan en él, ya que vienen a ser una agrupación de tareas.
- El puesto y el rol son la unidad de gestión, tienen una naturales organizacional y existen vinculados a una organización como parte de su estructura.
- El puesto recoge los aspectos físicos del trabajo, mientras que el rol se centra en el componente social.
- Por último, la ocupación trasciende el ámbito organizacional y contribuye a configurar parte de la estructura social del trabajo.

El concepto de *tarea* se ha entendido como un conjunto de actividades dirigidas al logro de un objetivo específico. A continuación se presentan algunas definiciones de autores que matizan otros aspectos.

Lo que implica una lógica y una sucesión de etapas en el desempeño, normalmente con un principio y un fin identificable; que supone la interacción de personas con equipos u otras personas; que incluye una mezcla de decisiones, percepciones y actividades físicas o motoras de una persona; que puede ser de cualquier tamaño o grado de complejidad. Keneth (1992), Constituye una unidad de trabajo en la que el ejecutor combina tecnología, conocimientos, materiales, y equipo con la destreza para producir un resultado identificable, utilizando el input en una etapa posterior por el propio ejecutor u otra persona.

La conducta laboral se explica generalmente a partir de los conceptos de puesto y rol. Keneth (1992), Constituye, además, el principal vínculo que relaciona al trabajador con la empresa.

También es la unidad de gestión en base a la cual se establecen las actividades relativas a planificación y gestión de recursos humanos, como la fijación del salario, la selección de personal, etc.

La definición del concepto *puesto* está condicionada por la relación jerárquica existente con otros conceptos. Así, según aquéllos a los que se atiende, se puede entender como agrupación de actividades, tareas, funciones, posiciones, etc.

También, una forma sencilla de describir un puesto globalmente es determinar sus dimensiones de alcance (número de tareas) y profundidad (estructura interna de las tareas). El alcance se refiere al número de distintas tareas que componen el puesto y la profundidad al grado en que se realizan las funciones de planificación, ejecución y control en cada tarea. Hellriegel et, al. (1999)

El término *rol* procede del teatro, donde se utiliza para referirse al texto escrito que un actor tiene que interpretar. Robbins S. (2004) dice que una posición es una unidad de la estructura social, que indica el lugar que se ocupa en un sistema de relaciones sociales estructuradas. Los participantes en estas relaciones tienen expectativas sobre su propia conducta y al de los demás, según las posiciones ocupadas. Un rol será, entonces, un modelo estructurado de conducta referido a una posición, es decir, un conjunto de derechos, obligaciones y normas de conducta aprobadas para los individuos que están en esa posición. Carbó et. al. (1999). Por otro lado el concepto de *rol laboral* es definido frecuentemente como el patrón de conductas esperadas de la persona que ocupa una determinada posición o puesto de trabajo.

Otras definiciones agrupadas en tres categorías son:

1. Los roles como “patrones normativos culturales”, que resalta las normas de conducta que la sociedad establece sobre sus miembros.

2. Los roles como “conjuntos de expectativas sobre la conducta”, que pertenecen a la mayoría de las definiciones formuladas desde una perspectiva psicosocial, destacándose los aspectos cognitivos y las conductas separadas, tal como lo señalan los problemas según Robbins S. (2004)

3. Los roles son “la conducta actual” de las personas en ciertas posiciones. Los roles se refieren a secuencias estructuradas de conductas aprendidas de una persona en una situación de interacción.

Del mismo modo los roles se caracterizan por *dimensiones* como el nivel de incertidumbre, generalidad, amplitud Robbins S. (2004), tamaño y conexiones del conjunto del rol, simetría e igualdad de las relaciones, duración de la asignación, grupo en el que hay reconocimiento, adscripción y logro, conocimientos y habilidades que requieren prestigio y poder. Carbó et. al. (1999)

El puesto y el rol interactúan en el tiempo en el modo que la definición inicial del puesto, descrito a través de tareas establecidas, se modifica conforme las tareas emergentes del rol se institucionalizan. En un nivel más general con respecto a las anteriores se sitúa en concepto de ocupación.

La definición de *ocupación* más habitual la considera una agrupación de puestos con características semejantes. En nuestro país, el Instituto Nacional de Empleo (INEM) define una ocupación como un “conjunto de competencias cuyas funciones, actividades y tareas principales son análogas, se realizan con normas, técnicas y medios semejantes y exigen capacidades y aptitudes específicas, con independencia de entidad concreta en que se realicen”. Se entiende por competencias “un conjunto de funciones y tareas determinadas con un grado de responsabilidad concreto, un nivel de conocimiento específico y unas habilidades determinadas”.

Los términos de *oficio* y *profesión* se suelen identificar con dos tipos de ocupaciones: el primero con las relativas a trabajos manuales, de talles o de cuello



azul y el segundo con las relativas a trabajos intelectuales, de oficina o de cuello blanco.

Las ocupaciones se unen en agrupaciones más globales hasta abarcar la totalidad del mercado laboral, formando grupos, familias, sectores, etc. La percepción de las personas tiene que ver con la forma en que la gente se da cuenta de las características individuales de los demás, en particular sus capacidades, estado de ánimo, motivación y personalidad. Fürnham (2001).

Para Fürnham durante la interacción social se toman en cuenta algunas señales no verbales, como la postura, los gestos, movimientos corporales, expresión facial, dirección de la mirada, tono de voz, ritmo, cantidad y fluidez de la conversación, orientación y distancia, y éstas influyen en la interpretación que se hace del comportamiento de otras personas. Los seres humanos llevan consigo al trabajo creencias, actitudes y valores preconcebidos que tal vez sus organizaciones traten de reforzar o modificar. Muchos de estos sistemas de creencias y valores son buenos elementos de predicción del comportamiento relacionado con el trabajo. Los juicios y las decisiones que toman las personas en el trabajo son modificados por el trabajo mismo. Adicionalmente, la forma en que los gerentes obtienen información y se forman juicios es un tema de considerable importancia, especialmente si se toma en cuenta toda la información que existe sobre los errores que comenten. Es por ello que se busca determinar cuáles son los roles que deberán desempeñar los docentes cuando adoptan nuevas funciones, específicamente cuando emplean la tecnología en el ámbito laboral.

### III. METODOLOGÍA

Se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, descriptivo y exploratorio. La reflexión sobre el rol del asesor virtual, de acuerdo a la propia experiencia de asesores y diseñadores de la modalidad a distancia de los programas de las Licenciaturas en línea de la Facultad de Contaduría y Administración, es entendida como el criterio subjetivo con respecto al rol que ejerce el Docente quien adopta una nueva forma de trabajo al implementar en la educación las tecnologías de información y comunicación. Dado que en el proceso de transformación de una modalidad presencial a una virtual, surgen inquietudes y temores ante el reto de la educación a distancia, la incertidumbre de desconocer su alcance y el impacto que tendrá en el aprendizaje de los alumnos, son aspectos que incidieron en la búsqueda de conocer el nuevo rol en el trabajo docente. Para ello se definieron e integraron los siguientes ejes: competencias, actitudes, valores y funciones del nuevo rol.

Las competencias del conocimiento son habilidades para empoderar a los estudiantes con las ventajas que les aportan las tecnologías de la información, que se caracterizan por: apoyo a los alumnos, responsabilidad personal, competencias de los profesionales del conocimiento. Las cuales integran variables como el respeto mutuo, retroalimentación, el valorar aportaciones, actitudes positivas, intuición para captar las necesidades y ser promotor de la confianza como elementos integrantes del apoyo a los alumnos, condición para analizar las actitudes ante el trabajo. Para la responsabilidad personal se analizaron las variables que determinaron los valores en el trabajo como: consciencia sobre la importancia del trabajo, cumplimiento de objetivos, capacidad de autocrítica, calidad en el trabajo, responsabilidad, compromiso e innovación que añade valor. Y por último las variables eficacia en la gestión del conocimiento, trabajo en

equipo, motivación y valoración del conocimiento como activo principal como parte del nuevo rol en el trabajo que asume como asesor virtual.

### **3.1. Unidad de estudio**

La población estuvo constituida por los docentes de la Universidad Autónoma de Querétaro que impartían clases en las Licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración. La muestra estuvo conformada por 30 asesores virtuales del campus Querétaro, que representan el 15% del total de los Docentes de la Facultad de Contaduría y Administración, y que en el momento de la aplicación del instrumento, participaban diseñando o impartiendo asignaturas en el programa de educación a distancia durante los semestres enero-junio y agosto-diciembre 2009.

Se seleccionó la muestra conveniente, no paramétrica, debido a que en la Universidad Autónoma de Querétaro, solamente dos de sus Facultades ofrecen programas de Licenciatura a distancia: la Facultad de Enfermería y la Facultad de Contaduría y Administración, y dado la accesibilidad a la información y el consentimiento de la Dirección de la Facultad de Contaduría y Administración fue como se optó para elegir la muestra. De los 200 docentes a nivel Licenciatura, 43 son asesores y diseñadores en los Campi de Querétaro, Amealco, Cadereyta y Jalpan; de los cuales 30 asesores entregaron instrumento contestado: 12 de tronco común y 18 de las áreas de Administración y Contador Público.

Algunas variables demográficas sobre la muestra son el porcentaje de hombres siendo del 37%, mientras que de mujeres el 63%; con respecto a la forma de contratación, sólo cuatro asesores son tiempo completo, otros cuatro son tiempo libre y 22 son de honorarios; la escolaridad está en función del tipo de contratación, ya que los tiempo completo son Doctores, los tiempo libre tres de ellos tienen el 100% de créditos de Maestría y uno el grado y el resto sólo licenciatura. Antigüedad en la UAQ el 80% menos de un año y el resto más de cinco años.

### **3.2 Objetivos e Hipótesis**

#### **Objetivo General:**

Describir el impacto de la educación a distancia ante el cambio de rol del Docente por medio de competencias, actitudes y valores en una muestra de Docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ.

#### **Objetivos Específicos:**

- Identificar y analizar los roles, que el Docente presencial y el Asesor virtual desempeñan.
- Determinar el rol del Asesor Virtual en la educación a distancia.
- Definir las competencias de los Docentes ante el reto de la virtualidad.
- Medir el impacto del cambio de rol del Docente virtual.

#### **Hipótesis:**

H<sub>i</sub>: El cambio de rol Docente en educación a distancia impacta positivamente en el desarrollo de nuevas competencias, actitudes y valores hacia el trabajo.

### **3.3 Instrumento**

De la revisión de la literatura, el marco teórico sirvió como base para diseñar reactivos que examinaron los ejes de competencias: las actitudes, los valores y las funciones del nuevo rol docente. Del primer planteamiento se obtuvieron aproximadamente 170 reactivos, que fueron aplicados en dos periodos diferentes como pruebas piloto entre personal académico y alumnos de la Universidad Autónoma de Querétaro, con el fin de evaluar los ítems y la claridad de las instrucciones. En ambas ocasiones los resultados fueron revisados y evaluados por especialistas en ambientes virtuales de aprendizaje de la UAQ, para obtener la validación del contenido.

La primera toma de la prueba piloto, se aplicó a un grupo de docentes de diversas facultades, de la misma universidad pero sin experiencia en entornos virtuales, y de alumnos que no formaron parte de la muestra; los resultados originales no aportaron datos significativos, pues al usar el programa estadístico jmp las gráficas no correspondían a los resultados obtenidos, o no eran significativos para los objetivos planteados en la metodología, por tal motivo los expertos en ambientes virtuales de aprendizaje, sugirieron revisar nuevamente los ítems para descartar o ampliar elementos que signifiquen relevantes para la investigación.

Por lo que la segunda prueba piloto, se decidió aplicar únicamente en un segmento de la población docente con acceso a las tecnologías de información y comunicación de la Universidad, como lo fueron algunos docentes de las Facultades de Ingeniería y Enfermería.

A partir del análisis de ambos resultados se excluyeron preguntas poco significativas o que de acuerdo a la investigación no aportaban relevancia a los datos. Además se revisó una bibliografía adicional al marco teórico referido, el

cual aportó elementos que precisaron las variables de la investigación que Alles (2008), describe claramente en su obra: Diccionario de comportamientos, la cual ayudó a reorientar el instrumento, dando como resultado el cuestionario final que mide las variables competencias, actitudes, valores y rol en el trabajo, a través de identificar el apoyo a los alumnos, la responsabilidad personal y las competencias de los profesionales del conocimiento como parte de la categoría general definida como competencias del conocimiento.

El instrumento fue adaptado del diccionario de comportamientos, gestión por competencias, de Alles (2008), en donde se obtuvo la base y se adecuaron para la aplicación en el trabajo con docentes que han incursionado en la educación a distancia adoptando un cambio de rol en el trabajo. Dando como resultado el instrumento para medir: el apoyo a los alumnos como variable *actitudes*, la responsabilidad personal como variable *valores* y competencias de los profesionales del conocimiento como variable *cambio de rol*. Posteriormente se procedió a realizar un cuadro de especificaciones tomando en cuenta tanto las categorías, sub-categorías, indicadores, incluidos en los ítems del diccionario de comportamientos de Alles (2008), así como aquellos nuevos elementos aportados por las siguientes revisiones del marco teórico y finalmente se hicieron las modificaciones pertinentes; nuevamente se sometió a la evaluación de los mismos expertos para obtener el instrumento definitivo sobre la base de las recomendaciones efectuadas. Se redactaron las instrucciones y se diseñaron las escalas de respuestas, así como el concentrado para determinar el grado de desarrollo de la competencia identificada. El instrumento final fue un cuestionario que constó de 86 ítems, agrupados en 17 sub-categorías que conformaron las 3 grandes categorías o elementos que fueron las actitudes, los valores y el rol en el trabajo; la escala de respuestas midió el porcentaje de la competencia desarrollada al momento que fue aplicado el cuestionario por medio de la autoevaluación de los docentes de la muestra, dando como resultado el instrumento final. (Ver apéndice A.)

### 3.4. Análisis estadístico

Para realizar el análisis descriptivo y exploratorio se utilizó el programa estadístico jmp; el cual determinó el índice de apoyo a los alumnos, el índice de responsabilidad y el índice de profesionales del conocimiento por medio del análisis de la frecuencia absoluta y de la media. Dicho análisis se realizó capturando los 30 cuestionarios, colocando en cada fila/columna los resultados obtenidos de la aplicación a nivel general, tomando en cuenta toda la muestra y a nivel específico, utilizando los datos más significativos. Dando como resultado el análisis estadístico como sigue la siguiente forma:

*Índice de apoyo a los alumnos:* obtenida por la sumatoria de frecuencias absolutas multiplicadas por el valor otorgado a cada opción en cada ítem para el nivel de importancia.

*Índice de responsabilidad:* diferencia entre índices de importancia y desempeño para cada ítem.

*Índice de profesionales del conocimiento:* sumatoria de los índice de apoyo a los alumnos e índice de responsabilidad convertidos.

Una vez capturados los datos de los 30 cuestionarios, se obtuvo la media que se entiende como el promedio obtenido de los índices de apoyo a los alumnos, índice de responsabilidad y de profesionales del conocimiento por ítem que permitieron generar las gráficas para la interpretación de los datos. Así como la generación de cuadros en los que se presentaron la media, los intervalos de frecuencia y el puntaje convertido para respaldar el análisis de cada uno de los elementos antes mencionados, se muestran ejemplos del concentrado de resultados:

Cuadro 3.4.1. Concentrado de Resultados: a. Apoyo a los alumnos

a. APOYO A LOS ALUMNOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	A	E	A	A	E	B	E	E	A	E	E	B	A	A	B
	100	0	100	100	0	75	0	0	100	0	0	75	100	100	75
2	D	E	D	D	E	A	D	E	D	E	D	B	B	D	D
	25	0	25	25	0	100	25	0	25	0	25	75	75	25	25
3	B	E	A	E	E	C	E	E	C	C	E	C	B	B	B
	75	0	100	0	0	50	0	0	50	50	0	50	75	75	75
4	A	D	B	D	E	A	C	D	B	E	E	C	C	C	C
	100	25	75	25	0	100	50	25	75	0	0	50	50	50	50
5	A	D	B	D	C	B	D	E	B	C	D	A	A	A	B
	100	25	75	25	50	75	25	0	75	50	25	100	100	100	75
6	C	E	B	C	D	B	E	E	B	D	D	A	A	A	C
	50	0	75	50	25	75	0	0	75	25	25	100	100	100	50
%	75.0	8.3	75.0	37.5	12.5	79.2	16.7	4.2	66.7	20.8	12.5	75.0	83.3	75.0	58.3
Puntaje	450	50	450	225	75	475	100	25	400	125	75	450	500	450	350

Cuadro 3.4.2. Concentrado de Resultados: b. Responsabilidad personal

b. RESPONSABILIDAD PERSONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	A	E	B	C	C	A	E	E	B	C	C	A	A	A	B
	100	0	75	50	50	100	0	0	75	50	50	100	100	100	75
2	B	D	A	A	D	D	D	E	A	D	C	C	B	B	B
	75	25	100	100	25	25	25	0	100	25	50	50	75	75	75
3	A	C	A	C	C	A	D	D	B	C	C	A	B	A	B
	100	50	100	50	50	100	25	25	75	50	50	100	75	100	75
4	B	E	B	C	C	B	C	E	B	E	C	B	B	B	B
	75	0	75	50	50	75	50	0	75	0	50	75	75	75	75
5	A	D	B	B	C	B	C	D	A	B	B	B	A	A	B
	100	25	75	75	50	75	50	25	100	75	75	75	100	100	75
6	A	D	B	B	D	B	D	D	A	B	B	B	A	A	B
	100	25	75	75	25	75	25	25	100	75	75	75	100	100	75
7	A	A	B	E	E	B	E	E	A	D	D	A	A	B	A
	100	100	75	0	0	75	0	0	100	25	25	100	100	75	100
%	92.9	32.1	82.1	57.1	35.7	75.0	25.0	10.7	89.3	42.9	53.6	82.1	89.3	89.3	78.6
Puntaje	650	225	575	400	250	525	175	75	625	300	375	575	625	625	550



Cuadro 3.4.3. Concentrado de Resultados: c. Competencias de los profesionales del conocimiento

C. COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES DEL CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	1	C 50	B 75	D 25	D 25	B 75	A 100	E 0	E 0	B 75	C 50	D 25	C 50	D 25	D 25
2	B 75	E 0	A 100	B 75	E 0	A 100	E 0	E 0	C 50	D 25	B 75	B 75	A 100	C 50	C 50
3	C 50	D 25	D 25	D 25	D 25	B 75	D 25	D 25	A 100	C 50	C 50	C 50	C 50	A 100	D 25
4	A 100	D 25	B 75	C 50	E 0	A 100	E 0	E 0	C 50	D 25	D 25	C 50	C 50	C 50	C 50
%	68.75	31.25	56.25	43.75	25	93.75	6.25	6.25	68.75	37.5	43.75	56.25	56.25	56.25	37.5
Puntaje	275	719.5	2438	1528	808.2	2541	630.7	255.9	2499	1084	1163	2456	2674	2567	2117

Lo mostrado en el cuadro anterior, se resumirá en el cuadro llamado concentrado de resultados, con el objeto de vaciar cada uno de los cuestionarios aplicados a los asesores virtuales, para iniciar el procedimiento estadístico, que permitirá identificar el porcentaje de la competencia desarrollada.

Cuadro 3.4.1.1 Concentrado para los resultados

a.- APOYO A LOS ALUMNOS:		
Comportamientos habituales de los asesores virtuales con relación a sus alumnos y al tipo de vínculo generado con ellos.		
A		100%
B		75%
C		50%
D		25%
E		Competencia no desarrollada

<b>TOTAL</b>	<b>0</b>
--------------	----------

Cuadro 3.4.2.1 Concentrado de resultados

<b>b.- RESPONSABILIDAD PERSONAL</b>		
Comportamientos cotidianos de los profesionales del conocimiento con relación a su propio compromiso con la organización y el cumplimiento de los objetivos acordados.		
A		100%
B		75%
C		50%
D		25%
E		Competencia no desarrollada
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	

Cuadro 3.4.3.1 Concentrado de resultados

<b>c.- COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES DEL CONOCIMIENTO</b>		
Comportamientos habituales de los profesionales del conocimiento con relación a reunir, emplear, hacer fluir y compartir la información y el conocimiento Institucional.		
A		100%
B		75%
C		50%
D		25%
E		Competencia no desarrollada
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	

El vaciado y concentrado de toda la información conduce a los análisis y discusión de los datos y resultados a efecto de determinar la comprobación o no de la hipótesis propuesta en el diseño de la presente investigación. Y que a continuación se detalla.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de Resultados

Se presentan los índices obtenidos por medio de cuadros y gráficas, en los que se muestran los resultados de cada una de las categorías: apoyo a los alumnos, responsabilidad y profesionales del conocimiento; que corresponden al análisis de las actitudes, de los valores y la aceptación del nuevo rol; así como el porcentaje obtenido de la competencia desarrollada o no desarrollada.

Cuadro 4.1.1 Resultados de la categoría y subcategorías del Apoyo a los alumnos

<b>a.- APOYO A LOS ALUMNOS</b>	<b>% Competencia Desarrollada</b>
Respeto mutuo	<b>63.3</b>
Retroalimentación	<b>46.7</b>
Valora aportaciones	<b>43.3</b>
Actitud positiva	<b>49.2</b>
Intuitivo y capta necesidades	<b>66.7</b>
Promueve la confianza	<b>63.3</b>
<b>%</b>	<b>55.4</b>
<b>Puntaje</b>	<b>332.5</b>
<b>b.- RESPONSABILIDAD PERSONAL</b>	<b>% Competencia Desarrollada</b>
Consciente de la importancia del trabajo	<b>68.3</b>
Cumple los objetivos fijados	<b>59.2</b>
Capacidad autocrítica	<b>73.3</b>
Calidad en el trabajo	<b>52.5</b>

Responsabilidad	<b>67.5</b>
Compromiso	<b>65.0</b>
Innovación que añade valor	<b>59.2</b>
<b>%</b>	<b>63.6</b>
<b>Puntaje</b>	<b>445.0</b>
<b>c.- COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>% Competencia Desarrollada</b>
Valora conocimiento como activo	<b>45.0</b>
Eficacia en la gestión del conocimiento	<b>53.3</b>
Trabajo en equipo	<b>50.0</b>
Motivación	<b>52.5</b>
<b>%</b>	<b>81.3</b>
<b>Puntaje</b>	<b>1826.8</b>

En el cuadro 4.1.1 se observa que cada uno de las categorías y subcategorías, así como los índices considerados para este estudio, que determinaron el grado de competencia desarrollada o no desarrollada, en donde el apoyo a los alumnos por parte de los asesores se considera como la capacidad de confiar en los demás como sistemas de apoyo y que estas relaciones están basadas en la confianza mutua y el respeto, mediante los cuales se recibe retroalimentación y que representan las *actitudes* arrojó que tan sólo el 55.4% de los asesores considera ha desarrollado estas competencias que reflejan las actitudes frente a este modelo educativo; mientras que la responsabilidad personal que es la capacidad de poner el acento en la responsabilidad basad en objetivos acordados mutuamente, que acrecientan los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente y que muestran los *valores* que deben poseer los asesores ante este cambio fue del 63.6% por arriba de la media, siendo un valor

significativo y por último las competencias de los profesionales del conocimiento que hacen referencia a las competencias que tienen y utilizan los profesionales para reunir, emplear y compartir el conocimiento, coordinar, comunicar y controlar el conocimiento que fluye en la Institución añadiendo valor a los resultados y que reflejan el grado de aceptación del cambio de rol fue del 81.3% mostrando así la gran capacidad de los asesores para asumir el cambio de rol ante el trabajo, logrando así el compromiso que tanto exige la educación y más aún la de una modalidad innovadora como es el de la virtualidad o de la distancia.

A continuación se muestra el puntaje de las subcategorías y sus respectivos intervalos, de cada una de las categorías, para efecto de determinar el principal indicador de la categoría a analizar, ello a través de las frecuencias de los resultados de la aplicación de los cuestionarios de esta investigación.

Cuadro 4.1.2. Índice de apoyo a los alumnos

<b>Puntaje</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Indicador de la competencia</b>
Máximo: 66.7	100	Competencia deseable
Mínimo: 43.3	75-99	Competencia desarrollada
	50-74	Competencia aceptable (promedio)
	25-49	Competencia en desarrollo (insuficiente)
	0 -24	Competencia no desarrollada (no apto)

En este cuadro se observa el índice de apoyo a los alumnos, en donde se analizaron las siguientes subcategorías: respeto mutuo, retroalimentación, valoración de las aportaciones (participación del alumno), actitud positiva, intuición sobre necesidades y confianza; en donde el puntaje máximo lo obtuvo la intuición para captar necesidades del alumno con 66.7 puntos, que corresponde al 66.7% de los docentes que consideran tener esta competencia y que representa estar por arriba del promedio de la categoría apoyo a los alumnos. Por lo que se observa un

equilibrio en la competencia que mide el apoyo a los alumnos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Mientras que el 43.3% considera que tiene un nivel insuficiente para valorar las aportaciones de los alumnos, siendo una competencia que deberá desarrollar para incrementar la confianza que mostró en el estudio tener un porcentaje arriba de la media con el 63.3% y que se elevaría si se lograra el equilibrio al valorar las aportaciones.

Cuadro 4.1.3. Índice de responsabilidad

<b>Puntaje</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Indicador de la competencia</b>
Máximo: 73.3	100	Competencia deseable
Mínimo: 52.5	75-99	Competencia desarrollada
	50-74	Competencia aceptable (promedio)
	25-49	Competencia en desarrollo (insuficiente)
	0 -24	Competencia no desarrollada (no apto)

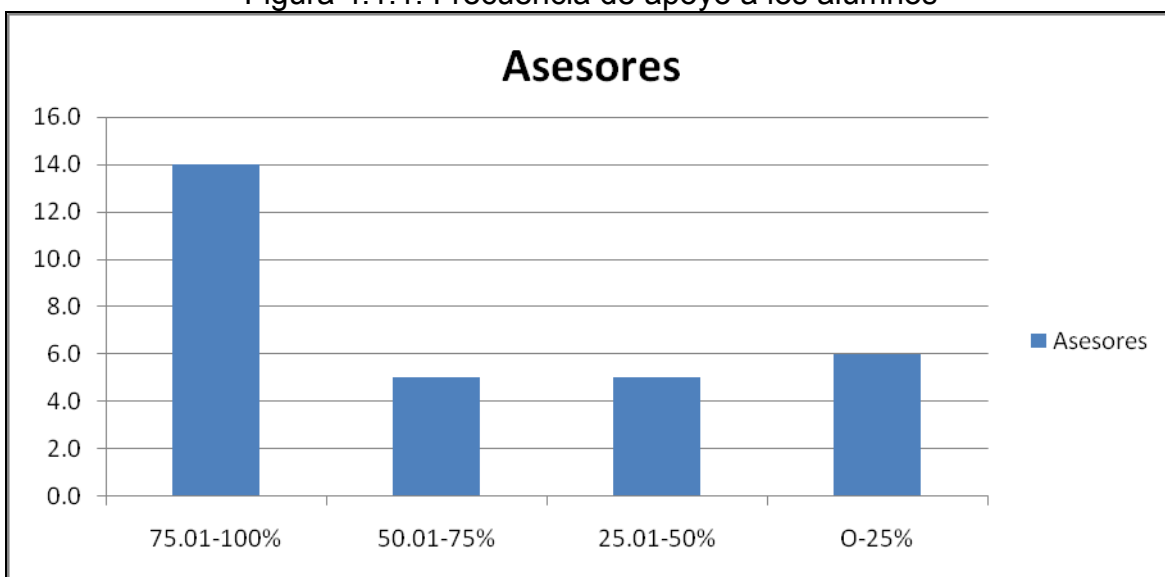
En este cuadro se observa el índice de responsabilidad personal, en donde el puntaje máximo lo obtuvo la capacidad autocrítica con 73.3 puntos que corresponden al 73.3% de los docentes que consideran estar por arriba de la media. En donde se indica que la competencia que mide el grado de responsabilidad se encuentra por arriba del promedio al aceptar el nuevo rol docente, así como el puntaje mínimo lo obtuvo la calidad en el trabajo con el 52.5% que indica que ha alcanzado un nivel aceptable pero que podría mejorar.

Cuadro 4.1.4. Índice de profesionales del conocimiento

<b>Puntaje</b>	<b>Intervalos</b>	<b>Indicador de la competencia</b>
Máximo: 53.3	100	Competencia deseable
Mínimo: 45.0	75-99	Competencia desarrollada
	50-74	Competencia aceptable (promedio)
	25-49	Competencia en desarrollo (insuficiente)
	0 -24	Competencia no desarrollada (no apto)

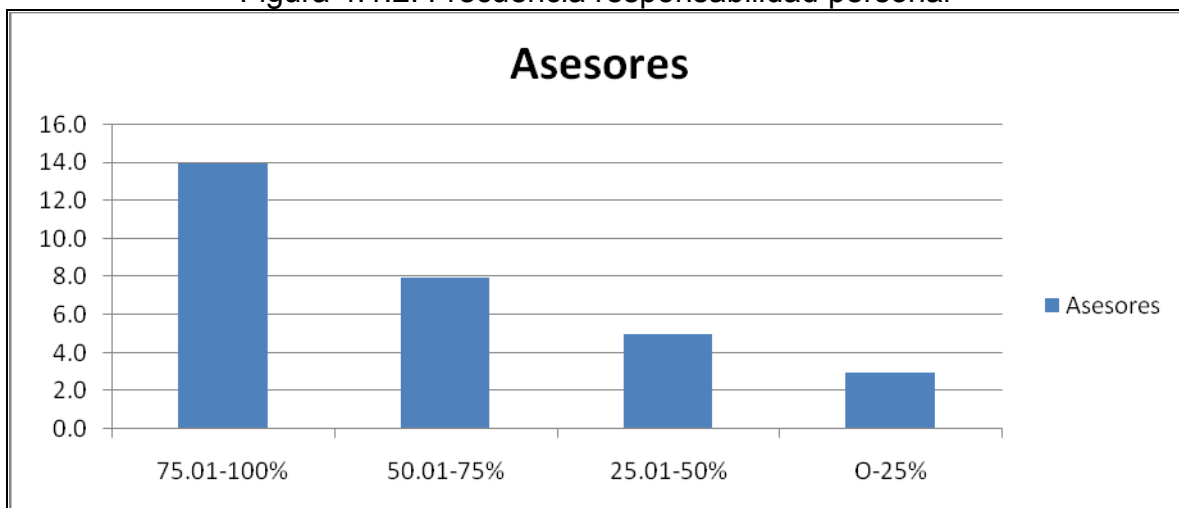
En el cuadro 4.1.4. se observa el índice de profesionales del conocimiento, en donde el puntaje máximo fue 53.3 que corresponde al 53.3% de la eficacia en la gestión del conocimiento también se muestra como una competencia aceptable y el mínimo fue la competencia que valora el conocimiento como activo siendo el 45% de los docentes que consideran estar por debajo de la media, en donde indica que la competencia es insuficiente y que se relaciona con el grado de conocimiento sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación. Es decir cuando se analizan individualmente las subcategorías se muestran competencias que no han sido desarrolladas o que son insuficientes para enfrentar las exigencias del entorno laboral cuando los profesionales implementan o adoptan la tecnología en sus puestos de trabajo; sin embargo al analizar las categorías globales o totales, los resultados obtenidos muestran competencias aceptables o desarrolladas, ya que representan el grado de aceptación del rol, las actitudes y los valores al sumar cada una de las subcategorías que integran estas tres grandes categorías. Es por ellos que se muestran a continuación las gráficas de las frecuencias de las competencias en las tres grandes categorías, para efectos de que el análisis sea aun más detallado y permita una visión global de los resultados que se muestran, que conduzcan a determinar si la hipótesis del estudio se cumple.

Figura 4.1.1. Frecuencia de apoyo a los alumnos



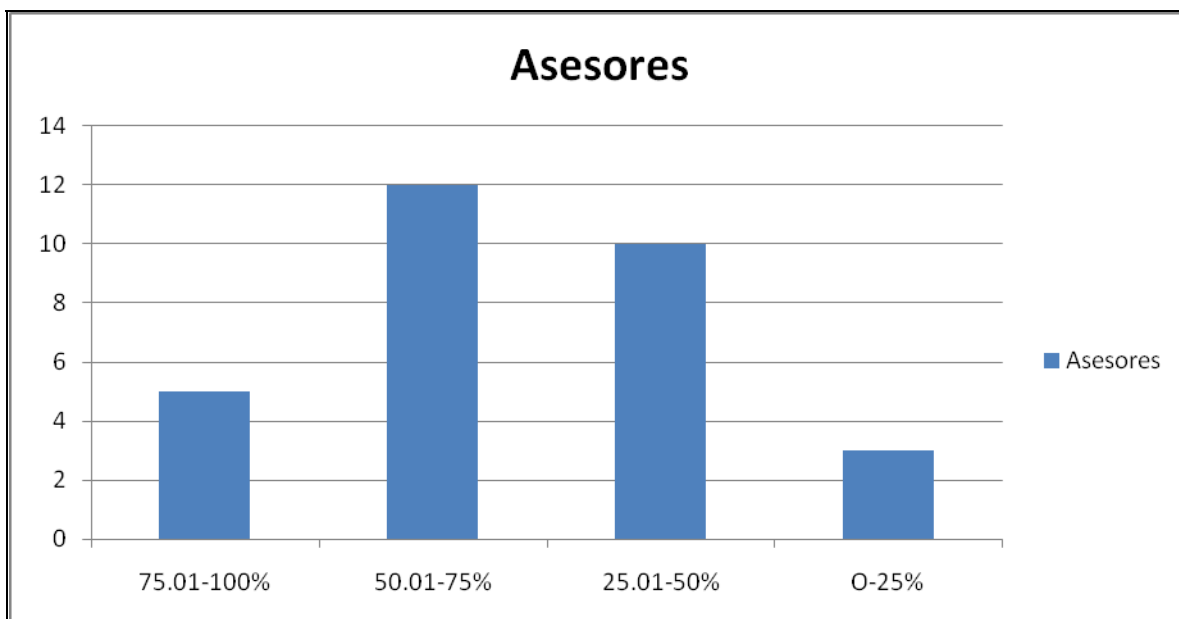
En la Figura 4.1.1, se muestra la frecuencia del total de docentes que tienen desarrollada la competencia del apoyo a los alumnos, fundamental para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Figura 4.1.2. Frecuencia responsabilidad personal



Se muestra la frecuencia del total de docentes que tienen desarrollada la competencia de la responsabilidad personal como parte integrante del trabajo realizado como asesor y que corresponde a los valores considerados.

Figura 4.1.3. Frecuencia de competencias de los profesionales del conocimiento

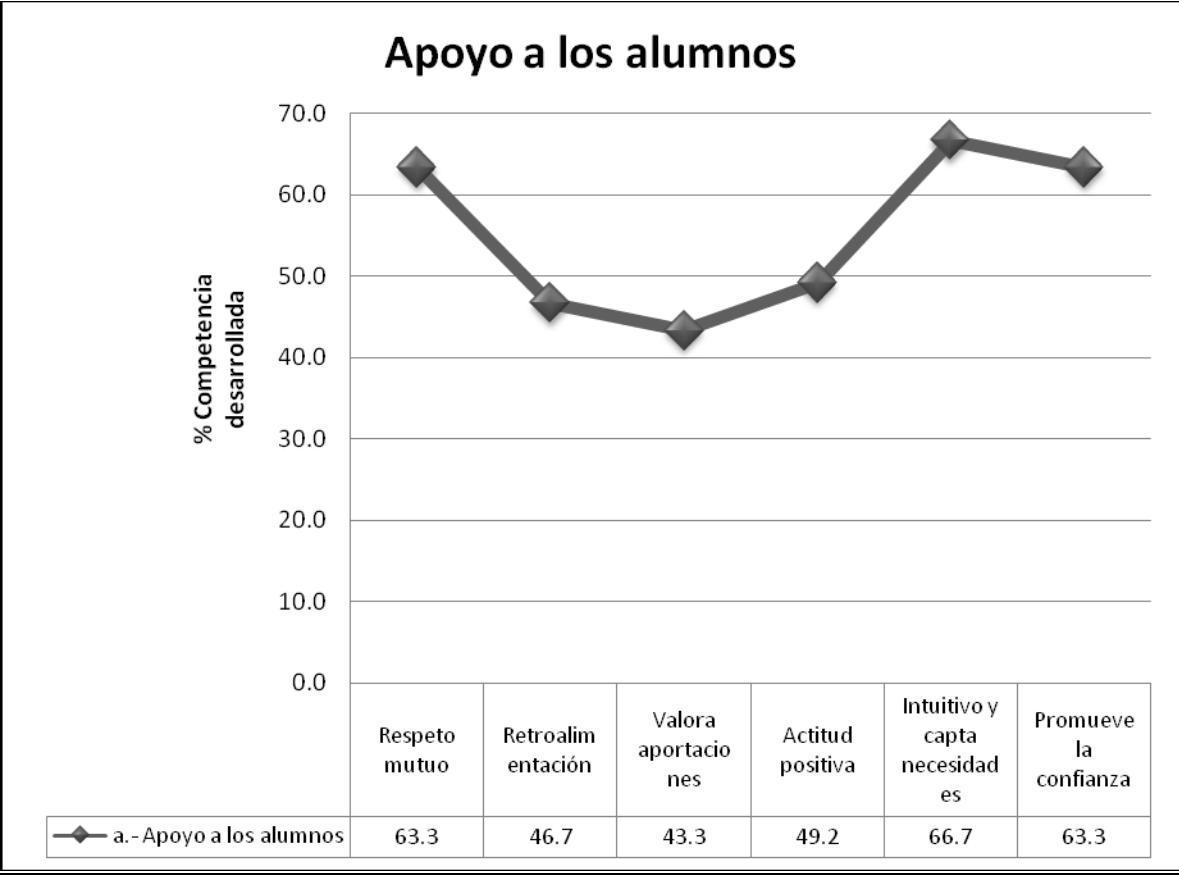




En la Figura 4.1.3, se muestra la frecuencia del total de docentes que están en el proceso para desarrollar la competencia de los profesionales del conocimiento que alude a la aceptación del nuevo rol en el trabajo.

A continuación se muestran las gráficas y el análisis de todos los resultados de la aplicación de los cuestionarios sobre las competencias del conocimiento para complementar el análisis.

Figura 4.1.4. Apoyo a los alumnos



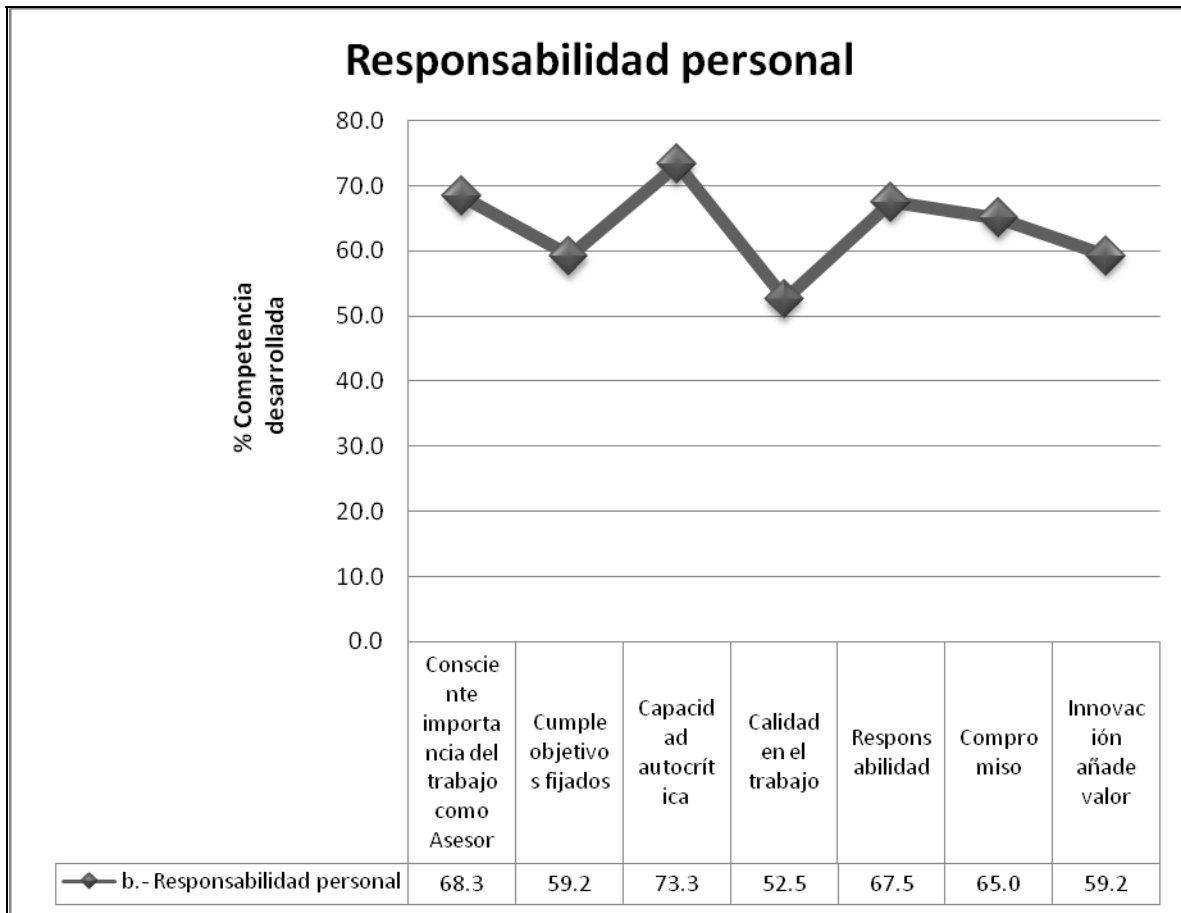
En la Figura 4.1.4. Se observa que el apoyo a los alumnos por parte de los asesores virtuales es una de las competencias del conocimiento, que hace referencia a la capacidad de confiar en los demás como sistema de apoyo. Estas

relaciones están basadas en la confianza mutua y el respeto, mediante los cuales se recibe retroalimentación. (Alles, 2008).

Siendo la intuición y la capacidad de captar las necesidades de los alumnos una de las competencias más desarrollada en los asesores virtuales con el 66.7%, lo que significa que seis de cada diez asesores reconoce, que su trabajo consiste no sólo en impartir conocimiento, sino en reconocer las áreas de oportunidad para poder impulsar al grupo a lograr sus objetivos.

Mientras que cuatro de cada diez asesores no valoran las aportaciones que hace el alumno dentro del entorno virtual, lo que conlleva a una reflexión sobre la capacidad de confianza que no se ha logrado dentro del nuevo rol dentro de la educación a distancia.

Figura 4.1.5. Responsabilidad personal



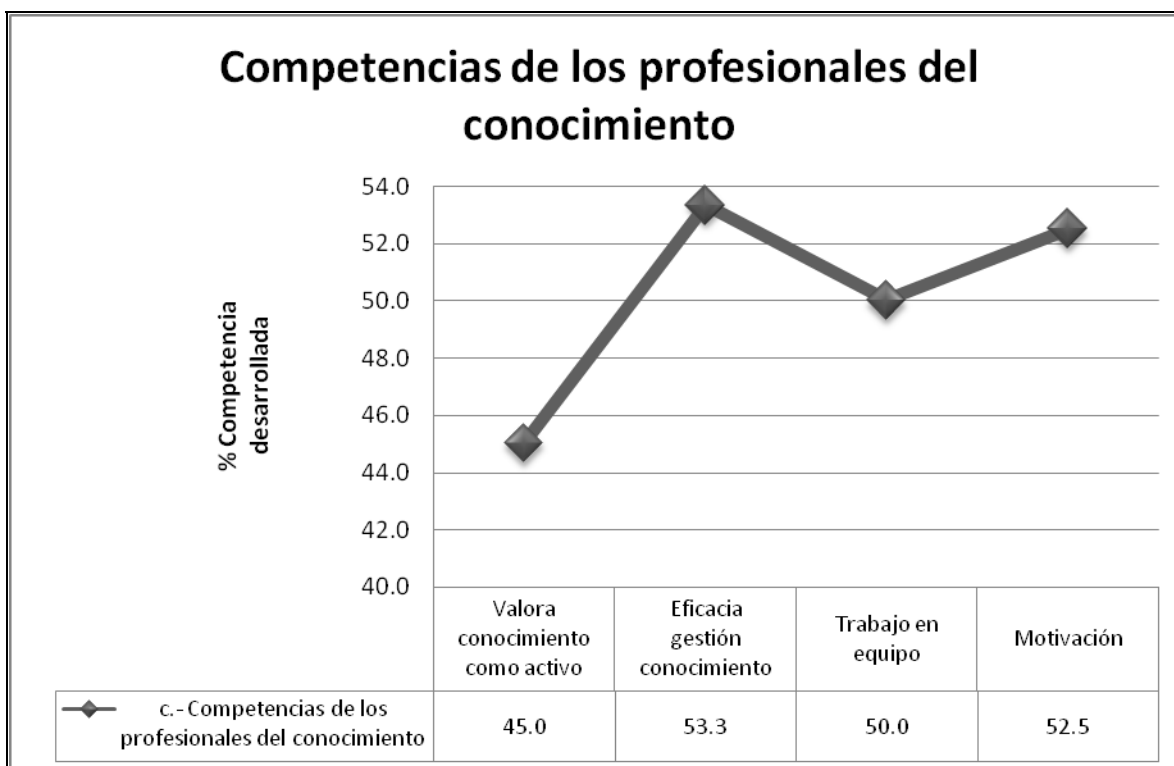
En la Figura 4.1.5. La responsabilidad personal es la capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Para acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente a la Institución. (Alles, 2008).

Las siete variables que se consideraron para la responsabilidad social mostraron un comportamiento promedio, ya que los rangos de calificación no variaron más de diez puntos porcentuales por lo que se valora como positivo el comportamiento que presentan ante la aceptación del cambio de rol, al convertirse en asesores virtuales, mostrando que seis de cada diez asesores son conscientes de la importancia de su actual trabajo.

Reconocer la capacidad de autocrítica, permite evaluar sistemáticamente y atinadamente el desempeño del asesor virtual en la aceptación del nuevo rol en

el trabajo, demostrado en el 73% de quienes evaluaron los elementos de esta variable.

Figura 4.1.6. Competencias de los profesionales del conocimiento



En la Figura 4.1.6. Las competencias de los profesionales del conocimiento, hace referencia a las competencias que poseen y utilizan los asesores para reunir, emplear y compartir el conocimiento. Coordinar, comunicar y controlar el conocimiento que fluye en la Institución añadiendo valor a los resultados. (Alles, 2008).

El valorar el conocimiento como su activo principal fue una de las variables con un menor porcentaje, en donde cuatro de cada diez asesores consideraron que el compartir el conocimiento y hacerlo fluir en la Institución de modo estratégico, no es para ellos, una manera de añadir valor a los fines últimos de la Facultad en la cual trabajan. Lo que implica una oportunidad para la Facultad de difundir la importancia de la gestión del conocimiento, que estimule a los asesores a crear, innovar y difundir conocimiento dentro y fuera de las aulas como parte de su desarrollo profesional y personal.

Sin embargo, al analizar la variable eficacia de la gestión del conocimiento, el 53% de los asesores respondió que suele presentar propuestas, proyectos y actividades destinados a compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento. Esto se contrapone a la postura de valorar y emplear el conocimiento como activo principal en su labor como asesor.

Los resultados obtenidos revelaron que el describir el impacto de la educación a distancia ante el cambio de rol del docente, por medio de competencias, actitudes y valores, son elementos reflexivos que el asesor virtual considera importantes para su desarrollo personal y profesional. Ya que lograron por medio de la autoevaluación Identificar y analizar los roles, que el Docente presencial y el asesor virtual desempeña, determinar el rol del asesor Virtual en la educación a distancia, al definir las competencias ante el reto de la virtualidad y todo ello a contribuir en el impacto del cambio de rol del Docente virtual.

Por tal motivo la hipótesis planteada se comprueba ante la aceptación del cambio de rol en el trabajo del docente que incursiona en modalidades innovadoras como la educación a distancia. (*H<sub>i</sub>: El cambio de rol Docente en educación a distancia impacta positivamente en el desarrollo de nuevas competencias, actitudes y valores hacia el trabajo*).

Esperando que quienes lean y tengan acceso a este material, puedan incursionar en este tema al proponer nuevas formas de trabajo empleando tecnologías de información y comunicación, definiendo los perfiles del alumno de la modalidad virtual o desarrollo de objetos de aprendizaje mediados por las tecnologías, entre otros temas que puedan ayudar a ampliar la bibliografía de la educación a distancia en México.

Dados los resultados de la investigación, la revisión teórica, el análisis de investigaciones relacionadas con el tema de la educación a distancia, la propia experiencia dentro de las modalidades a distancia de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ, he logrado profundizar sobre la importancia del tema y la preocupación de la situación que los docentes enfrentan al hacer un cambio significativo en el trabajo, por tal motivo se anexa a este trabajo un apartado denominado *Propuesta de Intervención*, que se describe a continuación y en el que se abordan los aspectos de la resistencia al cambio, la capacitación como elemento de transición del docente al nuevo rol del asesor virtual como objeto de estudio de la Psicología del Trabajo y los nuevos modelos de capacitación como lo es la andragogía, siendo factores no contemplados en el diseño de la investigación, pero que resultaron como parte de una solución que beneficiaría significativamente la transición en el trabajo de una modalidad tradicional o escolarizada (presencial) al cambio radical de la forma de trabajo en una modalidad a distancia o virtual (no presencial).

Las experiencias más valiosas, como resultado del presente trabajo de tesis, han sido dos eventos de suma importancia para mi desarrollo laboral y personal, el primero fue la invitación a participación en el Primer Congreso de Educación a Distancia, promovido por la CONADE y el SIMEDAR, en marzo del 2010, en donde me presenté como ponente con el tema: “La educación a distancia en México, un reto para la UAQ.... Una realidad para la Facultad de Contaduría y Administración” y el segundo evento, la participación en las Jornadas de Educación, Tecnología y Cooperación de la Universidad del País Vasco Hego Bit aldea con la videoconferencia llamada: “Experiencia de la Facultad de Contaduría y Administración en la aplicación de los modelos de educación e-learning y b-learning” en mayo del 2010. Que provocaron mayor entusiasmo y compromiso por concluir este proceso de grandes lecciones y aprendizajes.

#### **4.2. Limitaciones del estudio**

En este espacio se mencionan las limitantes que se tuvieron a lo largo del estudio, y que principalmente giran en torno a la falta de experiencia en la realización de investigaciones. Esto lo comento debido a que a lo largo de dos años el trabajo continuo que he realizado, ha implicado revisar e investigar en diversas áreas del conocimiento, leer diversas posturas sobre la psicología, sobre la educación, sobre la organización, etc., también ha sido una actividad exhaustiva para determinar la postura para abarcar la temática. Ello me guió a participar en congresos de educación a distancia para poder comprender lo complejo del tema y entender las posibles aplicaciones y formas de abordarlo a través de la psicología del trabajo, que en ocasiones por la falta de pericia he encontrado obstáculos para poder defender la postura en el desarrollo del tema y sus implicaciones en el trabajo.

El tiempo ha sido un factor decisivo, pues las exigencias del trabajo y las responsabilidades familiares, me han demandado tiempo, energía y disponibilidad para dedicarle el tiempo debido para plasmar lo que esta investigación significa para mí en el aspecto personal y laboral.

Esperando que todos los sacrificios que conllevan la realización de una tesis, sirvan de inspiración para todos aquellos que desean trascender positivamente, compartiendo los hallazgos y posibles soluciones, para continuar o ampliar el presente estudio.

Lo que da la oportunidad de ofrecer una propuesta para dar soluciones al tema de cómo afrontar y adaptarse a los nuevos roles que los docentes especialmente tuvieron que aceptar para continuar vigentes en la Institución.

## **V. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN**

Se ofrece una propuesta de intervención, dados los resultados obtenidos en la presente investigación, y que conducen a variables no consideradas en el estudio y que son contribuciones, ya sea para una nueva línea de investigación o bien para ampliar el alcance como los son: la resistencia al cambio, la capacitación como elemento de transición y los nuevos modelos de capacitación como la andragogía.

A continuación se ofrecen las implicaciones de estos temas con respecto al cambio de rol docente, al emplear tecnología de información en ambientes laborales y que además se ven modificados su actitud y valores.

### **5.1. Resistencia al Cambio**

La palabra cambio se refiere a cualquier situación en donde se dejan determinadas estructuras, procedimientos, comportamientos, etc. para adquirir otras, que permitan la adaptación al contexto en el cual se encuentra el sistema u organización y así lograr una estabilidad que facilite la eficacia y efectividad en la ejecución de acciones.

El término resistencia, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia (22<sup>a</sup> edición), lo define como la oposición a la acción de una fuerza; otra acepción es la de capacidad para resistir, aguante.

Dicho en otras palabras la resistencia al cambio organizacional se refiere a las fuerzas que se oponen a los cambios organizacionales.



De acuerdo con Díez (1999), las organizaciones y sus miembros se resisten al cambio. La resistencia al cambio puede ser una fuente de conflicto funcional. Por ejemplo, la resistencia a un plan de reorganización o a un cambio de una línea de producto puede estimular un debate saludable sobre los meritos de la idea y dar como resultado una mejor decisión.

La resistencia al cambio tiene una desventaja: Obstaculiza la adaptación y el progreso. La resistencia al cambio no surge en formas estandarizadas. La resistencia puede ser abierta, implícita, inmediata o diferida. Es mucho más fácil para la dirección tratar con la resistencia cuando es abierta e inmediata. El mayor reto para la gerencia es manejar la resistencia implícita o diferida. Los esfuerzos de la resistencia implícita son más sutiles: pérdida de la lealtad a la organización, pérdida de la motivación a trabajar, incremento de errores, aumento en el ausentismo debido a “enfermedad” y es por tanto más difícil de reconocer. De igual manera las acciones diferidas nublan el lazo entre la fuente de resistencia y la reacción a ella. Un cambio podría producir lo que parece ser sólo una reacción mínima en el momento que se inicia, pero entonces la resistencia emerge en semanas, meses o incluso años después. O un sólo cambio que en sí mismo tiene poco impacto se vuelve la gota que derrama el vaso. Las reacciones al cambio pueden acumularse y luego explotar en alguna respuesta que parece totalmente fuera de proporción con la acción de cambio que la produjo. La resistencia, por supuesto, simplemente se ha diferido y acumulado. Lo que emerge es una respuesta a una acumulación de los cambios anteriores. Hellriegel, et al (1998).

Es decir, se ha partido de lo particular y se resumen en lo general, este último capítulo es en el que fundamenta teóricamente la Psicología del Trabajo para la presente investigación. Es en la capacitación en donde se vislumbra el qué hacer frente al reto del cambio de rol que se presenta en la Facultad de Contaduría y Administración ante la necesidad de modificar aspectos básicos del trabajo, reincorporando la tecnología de la información en su práctica diaria, y que

esto de alguna manera repercute en su percepción, actitudes y valores hacia el trabajo, éste último como elemento clave de la Psicología del Trabajo.

La resistencia al cambio puede manifestarse de diversas maneras y en distintos niveles de análisis, tanto individual, grupal u organizacional. De esta manera Schein describe ocho formas primarias de resistencia que se dan en los niveles de análisis antes mencionados, ellas son: Schein, et al (1980)

- *Confusión*: Cuando este se hace presente resulta dificultosa la visualización del cambio y de sus consecuencias.
- *Crítica inmediata*: Ante la simple sugerencia de cualquier cambio se demuestra una negación hacia la misma, sin importar la propuesta.
- *Negación*: Existe una negación a ver o a aceptar que las cosas son diferentes.
- *Hipocresía*: Demostración de conformismo hacia el cambio cuando en realidad interiormente se está en desacuerdo.
- *Sabotaje*: Acciones tomadas para inhibir o matar al cambio.
- *Fácil acuerdo*: Existe un acuerdo si demasiada resistencia sobre el cambio aunque no hay compromiso en dicho acuerdo.
- *Desviación o distracción*: Se evade el cambio en si, pensando que tal vez de esa forma sea olvidado.
- *Silencio*: No existe una opinión formada del tema por falta de información.

La introducción de cambios provoca al comienzo resistencias a menudo considerables. Ello se produce cuando se trata de modificar ciertos hábitos cotidianos (de orden horario o alimentario, por ejemplo), o de promover nuevos métodos de trabajo o de organización. La transición resulta ser siempre difícil.

Nuestra vida cotidiana es regida por un conjunto de costumbres, hábitos y modelos que afectan tanto a la forma de alimentarse y vestirse, como a la de trabajar o aún establecer relaciones con los demás. La resistencia al cambio

puede provenir ante todo del carácter coercitivo que con frecuencia tiene ese cambio. El ciudadano, el trabajador, el usuario, se ven sometidos a nuevas operaciones sin haber sido informados, en general, ni consultados. Tienen entonces la impresión de que un poder superior los maneja a su voluntad, sin tener en cuenta la forma en que habían sabido adaptarse al sistema anterior, ni las sugerencias que con el tiempo habían podido presentar. Díez (1999).

Por lo demás, un fenómeno de inercia y rigidez tiende a frenar el esfuerzo necesario para realizar una nueva adaptación. En ese sentido, es inevitable que la edad o el estado de cansancio refuerzan la resistencia provocada por el cambio. Los actuales modos de conducta han sido el resultado de un aprendizaje y de una adaptación al medio físico o social. Todo lo que cambie lo habitual aparece como difícil y peligroso. Esa resistencia abarca también una pérdida de prestigio en caso de fracaso o aun de menor rendimiento. El individuo siente un riesgo de devaluación, tanto respecto de los demás como frente a la imagen que tiene de sí mismo. Las personas que se resisten a los cambios suelen tener cierto desgaste emocional, producto de las tensiones, la inquietud y la ansiedad que afectan a la personalidad de un individuo durante un periodo de cambio.

El hecho es que todo cambio trae consigo cierto grado de concienciación de las personas en cuanto a su experiencia anterior en situaciones similares. Si la experiencia previa tuvo éxito, la predisposición de las personas tenderá a ser positiva. En caso contrario, las personas experimentarán una sensación de amenaza, de peligro y de incertidumbre de su futuro.

En el proceso que involucra el cambio en los sistemas, existen básicamente tres etapas esenciales y secuenciales según Audirac C. et al (2002):

a) Descongelamiento: Existe una sensación de desequilibrio, ansiedad, e insatisfacción ante el entorno actual, se toma conciencia de la situación y se duda sobre el modo de actuar. Hay una inquietud por satisfacer nuevas necesidades y

lograr la situación deseada, se identifican las estructuras sujetas al cambio que pretenden llegar a un equilibrio.

b) Movimiento: Permanece la sensación de desequilibrio, acompañada por inestabilidad, inseguridad e incertidumbre. La necesidad ahora se encamina hacia generar información, buscar alternativas, abandonar viejas estructuras y adoptar nuevos esquemas para lograr la adaptación.

c) Recongelamiento: Se visualiza claridad en la situación, existe un equilibrio y una mayor adaptabilidad al entorno, se busca integrar nuevos esquemas, establecer un contacto con la opción elegida y considerar el efecto del cambio en el resto de los subsistemas.

Cuando el sistema se encuentra en equilibrio y percibe la amenaza de la inestabilidad e incertidumbre que traen consigo las modificaciones, se da la resistencia al cambio, la cual es una reacción esperada por parte del sistema y se puede definir como aquellas fuerzas restrictivas que obstaculizan un cambio.

La resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial que nos muestra básicamente tres aspectos:

- Habla de la importancia que el sistema concede al cambio.
- Informa sobre el grado de apertura que la organización tiene.
- Facilita la detección de los temores que el sistema experimenta y los efectos que presiente.

Las organizaciones están integradas por varios individuos, por lo que el efecto multiplicador de la resistencia individual, hace que la habilidad de una organización para cambiar, sea más lenta y más difícil de lograr que la de un individuo. Sin embargo, lo más importante es que la organización tenga dicha habilidad para cambiar, ya que si no lo hace, no sobrevivirá.

Cuando el cambio llega voluntariamente, es más fácil de asimilar, ya que generalmente existe una actitud positiva hacia ese cambio y se sabe lo que éste involucra y en qué punto la situación va a ser diferente. Cuando el cambio es

impuesto por la organización, la reacción con frecuencia es negativa o es más difícil de asimilar, ya que existen dudas sobre cómo afectará el cambio en la rutina diaria o en el futuro. Muchos trabajadores se sienten amenazados por el cambio, la organización debe de eliminar esa amenaza, de lo contrario la organización se verá afectada.

Existen dos principales razones por las que existe la resistencia al cambio, Ponce (2002):

- *La conformidad con las normas*; las normas sirven para regular y controlar la conducta de los individuos de un grupo, por lo que en el momento en que es necesario efectuar un cambio que se contrapone o altera las normas del grupo, lo más probable es que encuentre resistencia, dada la amenaza a la estabilidad.
- *Cultura en la organización*; la cultura de un grupo y organización es lo que da unidad e identidad a la vida de éstos, por lo tanto, cuando se intenta modificar algún aspecto de la empresa, se alteran algunos elementos de su cultura, aquí es donde surge la resistencia al cambio. Mientras más grande sea la diferencia entre los nuevos valores y actitudes con los anteriores, mayor será la resistencia.

La administración de la resistencia al cambio incluye la eliminación del miedo a lo desconocido, que es el principal factor que ocasiona la resistencia. El cambio debe de ser preparado de tal forma que provoque el menor número posible de problemas y temores.

Antes de comunicar un cambio dentro de la organización, se deben de analizar cuidadosamente los factores en los que puede afectar al personal interno, tanto en el presente como en el futuro. Es aquí donde entra el concepto de cultura organizacional, para entender esto, se plantea el esquema de las 4 dimensiones de las culturas organizacionales exitosas que se indica a continuación, Audirac C. et al (2002):

1. **Visión:** Es la meta que define lo que se hace y lo que no se hace en la organización y dicta hacia dónde va la empresa. Es importante que todos los integrantes de una empresa conozcan la visión de la misma.
2. **Consistencia:** Se refiere al conjunto de normas, reglas, procedimientos y rituales que definen la forma particular o el estilo en que la organización responde a situaciones internas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la consistencia exagerada de normas y reglas se puede convertir en burocracia, es decir cuando ya no agrega valor a la organización.
3. **Participación:** Es una medida de la facilidad con la que la información y las ideas fluyen a través de la organización, aunque a veces una empresa no puede implementar todas las ideas de sus miembros, debe de existir el ambiente y la libertad que incite la participación creativa y eficiente.
4. **Adaptabilidad:** Es la agilidad con la que la organización responde a sus clientes externos y su disposición al cambio, es una medida de la flexibilidad de la empresa.

Cuando una organización tiene una alta participación y una alta adaptabilidad, se tiene una cultura flexible y con disposición al cambio.

Otra teoría para disminuir la resistencia al cambio, consiste en el análisis de la situación y de las razones que provocan tales fuerzas restrictivas. Algunas actitudes a considerar para enfrentar la resistencia son: Ponce (2002).

- Escuchar las expresiones de resistencia y manifestar empatía
- Generar información sobre hechos, necesidades, objetivos y efectos del cambio
- Ajustar el modo de implantación del cambio a las características de la organización
- Reducir incertidumbre e inseguridad
- Buscar apoyos que fomenten la credibilidad, no combatir la resistencia, es sólo un síntoma, hay que buscar la raíz.

- No imponer el cambio
- Hacer un cambio participativo
- Establecer el diálogo e intercambiar y confrontar percepciones y opiniones
- Plantear problemas, no soluciones unilaterales
- Realizar cambios continuamente, aún cuando sean pequeños
- Crear un compromiso común
- Plantear el costo-beneficio del cambio

Pero el cambio no siempre es malo o representa resistencia, existe también el cambio planeado, el cual está constituido por esfuerzos deliberados encaminados a eliminar una situación insatisfactoria a través de la planificación de una serie de fases, acciones y estrategias que resultan de un análisis extenso del sistema total.

En otras palabras, se lleva a cabo un análisis profundo de la situación, que permita identificar los aspectos insatisfactorios y determinar, al mismo tiempo, el punto ideal a que se quiere llegar. De este modo, resulta más fácil determinar las acciones intermedias entre el estado actual y el estado final y deseado, de tal forma que este último sea más factible de alcanzar.

Así que el cambio planeado se realiza básicamente para:

- › Lograr que los efectos del cambio perduren
- › Obtener un cambio participativo
- › Aplicar un cambio acorde con las necesidades de la organización
- › Aplicar las herramientas adecuadas
- › Poder predecir los efectos del cambio
- › Manejar adecuadamente la resistencia al cambio
- › Alcanzar la situación deseada a través de acciones prácticas y seguras.

Se puede decir que para lograr un cambio exitoso, los 4 factores de la cultura organizacional deben de estar muy fuertes, las estrategias para el cambio que se propongan deberán de orientarse a lograr el mejor balance entre estas 4 dimensiones.

Además se recomienda tomar en cuenta que la resistencia al cambio no se da por capricho necesariamente, sino como un proceso natural de reacción ante lo que se percibe como una amenaza de probable pérdida o desajuste, de tal forma que se debe de lograr un exitoso proceso del cambio orientado hacia la efectividad y salud organizacional deseada.

## **5.2. La capacitación como elemento de transición del docente al nuevo rol de asesor virtual como objeto de estudio de la Psicología del Trabajo.**

La Psicología del Trabajo es el estudio científico del comportamiento de las personas en el mundo laboral, en el trabajo. Carbó, (1999)

Estudia el comportamiento laboral de las personas. No se entiende sólo aquello que es visible (que nos entra por los ojos), externa, sino además el comportamiento implícito o no observable (La personalidad.: las diferencias entre las distintas personas, la inteligencia, las actitudes...) en general todo lo que la psicología cognitiva llama el procesamiento de la información (memoria). También entendemos aquí por comportamiento los resultados de la conducta.

La conducta de la persona en el trabajo se puede entender por dos medidas complementarias:

- Nivel Micro: Tiene que ver con la persona, a nivel de personalidad, de individuo. La individualidad de cada cual.



- Nivel Macro: Estudiar las conductas que hacemos en la vida, en los contextos. Conducta donde están implicadas dos o más personas, o un grupo pequeño.

A la Psicología del Trabajo le interesa sobre todo aquellas variables o dimensiones que pueden medirse y tienen que ver con la conducta de las personas: las aptitudes, la accidentabilidad, las actitudes y opiniones ante el trabajo, la disponibilidad para cambiar de puesto o rol etc.

### **5.3. Nuevos modelos de capacitación: andragogía.**

Hoy día existen dos elementos fundamentales de la experiencia humana: el espacio y el tiempo que se han visto afectados directamente por la revolución tecnológica, de ahí que las transformaciones económicas, sociales y organizativas dadas por el sistema que relaciona los flujos espaciales, como las telecomunicaciones, los sistemas de transporte rápido, etc. están conformando un nuevo modelo de organización social que redefine la estructura de los estados, regiones y territorios a nivel mundial y toca a todos los ámbitos de la organización social, desde la producción hasta el marketing, del tiempo libre a la política, hasta extenderse a nuevas formas de control y vigilancia. D. Lyon, (1988).

La innovación tecnológica no es simplemente el producto de la investigación y desarrollo aplicada a la resolución de problemas sociales y económicos, la manera en la que nace, crece y se difunde depende de un conjunto de factores sociales, económicos y organizativos. Entonces se vuelve importante analizar, como sugería Fernández Sánchez (2001), la caja negra que comprende los mecanismos constitutivos y de crecimiento de la tecnología para reconsiderar la relación Ciencia-Tecnología-Sociedad, no según una lógica lineal y unidireccional, sino circular y sistemática.

Hay que considerar la naturaleza compleja del proceso innovador y de la relación entre innovación tecnológica y sociedad. La innovación no es sólo la aplicación de los resultados de investigación y desarrollo a alto nivel, sino que también es el resultado de capacidades emprendedoras, estratégicas, de decisión, organizativas e imaginativas.

Se sugiere por lo tanto, un acercamiento a la innovación tecnológica de carácter sistemático que si bien subraye la fuerte interdependencia entre tecnología, economía, política, cultura y contexto territorial, supere este modelo sistémico tradicional, en cuanto esté en grado de trasladar la visión teórica a estrategias socio-políticas. Esta definición permite leer la tecnología como organización social y, por lo tanto, no sólo tener una mayor comprensión de las relaciones que se desarrollan entre sociedad y ambiente, sino reconstruir a partir de la sociedad la relación que se establece entre la tecnología y su uso. De esta manera es posible hacer un discurso concreto sobre la innovación tecnológica, individualizando sus potencialidades, evaluando sus límites y describiendo el impacto diversificado sobre el territorio y sobre el sistema socioeconómico. (Coletti, 1994).

Con base en el modelo delineado arriba y para reflexionar sobre los nuevos modelos organizativos es importante considerar los siguientes puntos:

- A) La cultura de la innovación.
- B) La relación tecnología-trabajo con respecto a los problemas de empleo y de la organización de los procesos de trabajo.
- C) El territorio como lugar de definición y producción de estrategias organizativas y políticas y de nuevos modelos de organización social.
- D) Muchas aportaciones subrayan la importancia de elaborar una teoría que pueda explicar los cambios sociales que se están desarrollando, inducidos por el desarrollo tecnológico y señalar líneas de acción. Según Lyon (2000), las dos lecturas más importantes de la mutación que se está dando; la de la sociedad postmoderna, se revelaron inadecuadas, parciales y equivocadas.

Fernández Sánchez (2001) describe algunas características del educador andragógico y señala que el docente debe:

- Tener una conciencia clara de las necesidades de aprendizaje de sus educandos.
- Asumir un rol de facilitador del aprendizaje.
- Ubicarse como una fuente de conocimientos, experiencias e informaciones.
- Atender el proceso educativo al considerar las necesidades generales y específicas del grupo de educandos.
- Aceptar el desempeño de su múltiple función como asesor, monitor, mentor, guía y orientador al practicar en forma eficiente la evaluación permanente y formativa.
- Aceptar que el educando adulto es capaz de manifestar la autoevaluación.
- Establecer relaciones interpersonales con sus educandos e identificar positivamente sus características
- Asumirse como parte del grupo de adultos y como un agente de cambios
- Ser partícipe de la planeación del currículo o programa educativo que conducirá
- Mantener apertura y flexibilidad ante la necesidad de hacer cambios al programa para atender las necesidades específicas de los educandos.
- Promover un clima de aceptación, reconocimiento y participación entre los educandos.
- Captar y aprovechar la energía dinámica (sinergia) del grupo para lograr los objetivos de aprendizaje.
- Aceptar al grupo como un conjunto más de recursos para el aprendizaje, descubriendo y reconociendo el bagaje con el que cuentan sus integrantes.
- Provocar que los educandos tomen parte en el acto académico como agentes de intra e interaprendizajes
- Considerar que los educandos cuentan con ritmos y estrategias de aprendizaje diferenciales.
- Promover la transferencia de los aprendizajes hacia situaciones reales de cada uno de sus educandos. Esto implica necesariamente contar con

información acerca de las expectativas de éstos desde el inicio del desarrollo del acto educativo.

- Aprovechar la utilidad del uso del objetivo como estrategia de enseñanza – aprendizaje
- Evitar discursos con contenidos desconocidos que provoquen interferencia para el aprendizaje.
- Contar con diferentes y variadas opciones para el desarrollo de ejercicios o actividades para el aprendizaje que multipliquen las formas de encarar un mismo problema y considera la aplicación a diferentes campos de la misma adquisición.
- Mantenerse atento a todos los cambios que intervienen en la vida escolar y profesional relacionado con su campo de dominio y el de sus educandos.
- Esforzarse por establecer vínculos entre los contenidos del acto educativo y las condiciones actuales del contexto de sus receptores.
- Permanecer permanentemente a la expectativa acerca de lo que los educandos manifiestan en sus discursos como necesidad de aprendizaje.
- Procurar un ambiente en la cual el adulto pueda expresarse, rescatar y compartir sus experiencias sin presión de patrones autoritarios.
- Favorecer un clima de respeto hacia el logro de objetivos comunes en grupos, en los cuales el fracaso no sea una amenaza.
- Influir para que los errores que cometen y la heterogeneidad de conocimientos y experiencias sean gestores de nuevos aprendizajes;
- Acordar entre él o ella y el grupo un contrato o convenio en el que se manifiesten las responsabilidades de ambas partes, siempre orientadas hacia el logro del aprendizaje.

## VI. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El análisis de la información que se ha dispuesto a lo largo de la presente investigación permitió formar las siguientes conclusiones a partir de la Hipótesis planteada al inicio del estudio:

*H<sub>i</sub>: El cambio de rol Docente en educación a distancia impacta positivamente en el desarrollo de nuevas competencias, actitudes y valores hacia el trabajo.*

Los resultados obtenidos señalaron que las competencias juegan un papel importante en la definición del rol de docente tanto presencial como virtual, pues les permiten conocer y desarrollar actitudes y valores ante los retos de la educación como parte de trabajo. Por ello la capacitación es y será el medio para lograr identificar, desarrollar y fortalecer las competencias para el trabajo; así como lo cita Muchinsky, (2002), que como la Psicología en general, la Psicología del trabajo es una ciencia diversificada, que contiene varias subespecialidades. Mencionando que las actividades profesionales de los psicólogos del trabajo pueden dividirse en seis campos generales como: Selección y colocación; Evaluación del desempeño; Calidad de la vida laboral; Ergonomía; Desarrollo de la Organización y *Capacitación y desarrollo: Andragogía (Aprendizaje de Adultos)*.

Siendo una de las propuestas de intervención apoyada en la aportación de Muchinsky (2002), como el argumento más cercano al ofrecer una contribución derivada de la presente investigación como lo es la Capacitación y Desarrollo para los adultos, ya que se busca apoyar el desarrollo de habilidades, conocimientos, destrezas, actitudes y valores, como parte de los nuevos modelos de educación que emplean la tecnología. Así mismo de la revisión de los antecedentes, se revela la necesidad de indagar y profundizar en aspectos tecnológicos no sólo aplicados en situaciones educativas, sino aplicados en elementos básicos de la psicología del trabajo, como lo es el trabajo mismo.

Las definiciones para las competencias que apoyaron la hipótesis planteada se citan a continuación como forma de conclusión:

Spencer y Spencer (1993) consideran que es: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio"

Rodríguez y Feliú (1996) las definen como "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".

Ansorena Cao (1996) plantea: "Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable."

Guion (citado en Spencer y Spencer) las define como "Características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra, y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo"

Woodruffe (1993) las plantea como "Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente".

Finalmente, Boyatzis (Woodruffe, 1993) señala que son: "conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones".

Para la discusión final se concluye que las competencias:

1. Son características permanentes de la persona,
2. Se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo,
3. Están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad, sea laboral o de otra índole.
4. Tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan.
5. Pueden ser generalizables a más de una actividad.

Mientras que para los componentes de la actitud se rescata la aportación de Rodríguez (1980) quien distingue tres componentes de las actitudes:

- *Componente cognoscitivo*: para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor, sobre todo en referencia a los estudios de Fishbein y Ajzen (1980). Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.

- *Componente afectivo*: es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones - que se caracterizan por su componente cognoscitivo.

- *Componente conductual*: es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud. Sobre este componente y la relación entre actitud-conducta, y las variables que están interviniendo.

# APÉNDICE



En este apéndice se presenta el instrumento que se creó para analizar el cambio de rol docente a través de las competencias que implican actitudes y valores ante el reto de la educación a distancia, en el contexto de la Universidad Autónoma de Querétaro y en particular de la Facultad de Contaduría y Administración, con los asesores y diseñadores del campus Querétaro, de las Licenciaturas en Administración y Contador Público.

### Ítems de la categoría apoyo a los alumnos y grado

I. COMPORTAMIENTOS PARA COMPETENCIAS DEL CONOCIMIENTO:		
a.- APOYO A LOS ALUMNOS		
A	Es intuitivo y capta las necesidades de los alumnos con facilidad.	Grado 0 A
A	Siempre está dispuesto a brindar su experiencia a fin de mejorar el desempeño de sus alumnos.	
A	Su actuación es coherente con su discurso.	
A	Establece fuertes vínculos con sus alumnos, basados en el respeto mutuo y la confianza.	
A	Reconoce, respeta y valora las aportaciones realizados por los alumnos.	
A	Promueve la confianza y la valoración de los conocimientos de los alumnos.	
A	Constantemente da retroalimentación, con el fin de mejorar el trabajo en beneficio de los alumnos.	
A	Es considerado un referente entre sus pares; es reconocido y se recurre a él en la comunidad profesional, informalmente o en eventos de carácter institucional.	
B	Demuestra una actitud positiva y promueve entre sus alumnos la conducta de compartir conocimientos y experiencias.	Grado 0 B
B	Se muestra abierto y bien dispuesto a ayudar y recibir ayuda de otros.	
B	Demuestra coherencia y genera confianza.	
B	Se compromete con los objetivos de la Facultad.	
B	Respeto a sus compañeros y es respetado por valorar y reconocer los aportes de los demás.	
B	Da retroalimentación de modo constante y brinda su ayuda.	Grado 0 C
C	Comparte sus experiencias con los otros y promueve en ellos actitudes similares.	
C	Está abierto a brindar ayuda y a recibirla.	
C	Participa con entusiasmo en actividades de la Facultad.	
C	Demuestra una actitud positiva para sus alumnos y genera confianza.	

D	Busca ayuda entre sus pares y la brinda abiertamente cuando se le pide colaboración o alguna sugerencia.	Grado O D
D	Comparte sus logros con los alumnos.	
D	Lo entusiasman las actividades grupales y con objetivos comunes.	
D	Es confiable y se demuestra amable y solidario.	
D	Brinda ayuda y aportes cuando se lo solicitan sus pares o alumnos.	
D	Si alguien se lo solicita, da retroalimentación y aconseja.	Grado O E
E	Dice valorar, reconocer y respetar el trabajo y el esfuerzo de los demás, pero sus compañeros no lo perciben de esta manera.	
E	Presta escasa atención a las necesidades de sus alumnos y se muestra mal predispuesto a brindar ayuda o sugerencias.	
E	Tiene dificultad para generar sistemas de apoyo con sus pares.	
E	Se aísla y le cuesta compartir experiencias, conocimientos, logros y fracasos propios.	
E	Raramente da retroalimentación; realiza esta tarea sólo si se lo pide alguien más. (autoridad)	
E	Su actitud genera desconfianza; sus compañeros no lo consideran un referente al que pueden recurrir informalmente en busca de ayuda.	

### Ítems de la categoría responsabilidad personal y grado

<b>b.- RESPONSABILIDAD PERSONAL</b>		
A	Es realmente consciente de la importancia de su labor como Asesor y para agregar valor a la Facultad y a sí mismo. Promueve esta convicción activamente.	Grado A
A	Se fija altos objetivos que siempre cumple, auto exigiéndose plazos y potenciando la calidad del trabajo con el cual se ha comprometido.	
A	Tiene una gran capacidad de autocrítica, lo cual permite evaluar sistemáticamente y atinadamente su desempeño.	
A	Está siempre atento a cumplir tanto con los plazos como con la calidad del trabajo, aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.	
A	Su responsabilidad es superlativa, respecto de lo esperado en su nivel o posición.	
A	Muestra un fuerte compromiso de colaboración con sus alumnos, a fin de acrecentar los resultados positivos del trabajo realizado. Centra su calidad de trabajo en el apoyo recibido y prestado a sus alumnos.	
A	Idea e implementa modalidades alternativas de trabajo a fin de añadir valor a los resultados obtenidos tanto por sus tareas como por las de los alumnos.	
B	Es consciente (y actúa en consecuencia) de la importancia que asumen tanto la autodirección como el apoyo a los compañeros para agregar valor a la empresa y a sí mismo.	Grado B

B	Está siempre atento a cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida para el trabajo que realiza.	Grad 0 C
B	Es capaz de criticar su desempeño atinadamente y se autoexige mejoras con el objetivo de dar lo mejor de sí en las tareas a cargo.	
B	Se preocupa y realiza acciones para el cumplimiento de los objetivos tanto propios como de su equipo de trabajo.	
B	Su responsabilidad es en general acorde a lo esperado para su nivel o posición, aunque a veces suele superar esta expectativa.	
B	Está atento a lo que los compañeros requieren, sin descuidar sus propias tareas.	
B	Busca conscientemente acrecentar los resultados positivos de la gestión, a partir de la colaboración mutua.	
B	Propone modalidades alternativas de trabajo en pos del eficiente cumplimiento de los objetivos planteados.	
C	Logra comprometerse con los proyectos en los que participa, y cumple con su parte eficientemente.	Grad 0 D
C	Trabaja y adapta su trabajo en función de los objetivos fijados en conjunto.	
C	Está atento a cumplir con los plazos y calidad de trabajo pautados.	
C	Se esfuerza por mejorar la calidad de su desempeño o abreviar los plazos cuando un par o un superior se lo sugieren.	
C	Colabora y pide colaboración cuando lo considera útil para alcanzar los resultados esperados.	
D	Cumple con los plazos pautados, pero tomando todos los márgenes de tolerancia previstos.	Grad 0 E
D	Sus trabajos suelen tener la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado.	
D	Realiza los cambios que cree pertinentes para mejorar la calidad de su desempeño, cuando un superior se lo sugiere.	
D	Le cuesta establecer prioridades en la gama de tareas asignadas, requiriendo para ello la ayuda de algún par o directamente de un superior inmediato.	
D	Recurre a sus compañeros en busca de ayuda, aunque no los asume conscientemente como una de las fuentes más importantes para potenciar la obtención de resultados positivos, propios y de la Institución.	
E	Le cuesta cumplir con los plazos y la calidad de trabajos acordados.	Grad 0 E
E	Discrimina con falta de criterio lo urgente de lo importante.	
E	Sus trabajos son muy pobres y no suele llegar al cumplimiento del objetivo cuando su superior es inflexible en el tiempo de entrega.	
E	Se conforma con el resultado de sus tareas.	
E	Realiza sus tareas a su propio ritmo y descuida especialmente los plazos asignados si se le exige calidad en los resultados.	
E	No está atento a las sugerencias que le hacen los demás para mejorar la calidad de su desempeño.	

E	Recurre a sus compañeros sólo en caso de que se le presente alguna dificultad específica. No es consciente de la importancia del conocimiento y el rol de los demás para mejorar su propio desempeño y el de la Facultad en general.	
---	--	--

Ítems de la categoría de los profesionales del conocimiento y grado

<b>c.- COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES DEL CONOCIMIENTO</b>		
A	Valora y emplea el conocimiento como su activo principal, y promueve esta convicción entre sus compañeros.	Grado A
A	Su trabajo está sistemáticamente orientado a construir, compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento.	
A	Coordina, comunica y controla el correcto flujo de la información con el firme convencimiento de que agrega valor a la organización y a las personas. Se ocupa de que el conocimiento de la Institución llegue a todos los interesados.	
A	Fomenta y lidera el trabajo en equipo con el principal objetivo de añadir valor relativo al propósito general de la Institución y obtener beneficios para todos a partir del conocimiento compartido.	
A	Tiene una visión general del conocimiento necesario para lograr los objetivos Institucionales y genera acciones concretas desde esta perspectiva.	
A	Motiva y apoya a otros profesionales del conocimiento; es considerado un referente entre sus pares y en el la Institución en general.	
A	Idea e implementa estrategias destinadas a conectar el caudal de conocimientos y las capacidades de los alumnos, por un lado, y las estrategias de la Institución por el otro, potenciando la posibilidad de crecimiento y de éxito de todos.	
A	Diseña estructuras que fomentan y facilitan la circulación del conocimiento y la información.	
A	Sistematiza, reúne y utiliza el conocimiento adquirido, añadiendo valor a los resultados de su trabajo.	
A	Comparte, por medio de una eficiente comunicación, su conocimiento y la riqueza de sus propias experiencias, y se abre al conocimiento de los alumnos, con el fin de alcanzar objetivos y logros más importantes.	
A	Idea e implementa metodologías de trabajo concretas para que la experiencia y el conocimiento circulen fluidamente en la Institución y se potencien, produciendo resultados cada vez más exitosos.	
A	Localiza y distingue nuevas fuentes de información, y las combina y conecta con el conocimiento ya adquirido.	
B	Valora y emplea el conocimiento como su activo principal.	
B	Suele presentar propuestas, proyectos y actividades destinados a compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento.	
B	Valora el trabajo en equipo por considerar que añade valor relativo al propósito general de la compañía y que brinda beneficios para la misma a partir del conocimiento compartido.	
B	Motiva y apoya a otros profesionales del conocimiento; es considerado un referente entre sus pares.	

B	Fomenta y facilita la circulación del conocimiento en la Institución, con el propósito de crear valor en los distintos procesos de la Institución.	
B	Comparte logros, experiencias, se abre al conocimiento y capacidades de los otros, con el fin de alcanzar objetivos y logros más importantes en la actividad.	
B	Comunica eficaz y eficientemente la información; se ocupa de que el conocimiento de la compañía llegue a todos los interesados.	
B	Localiza y distingue nuevas fuentes de información, y sugiere utilizarlas.	
B	Participa activamente en equipos de trabajo a fin de obtener beneficios para la organización a partir del conocimiento y competencias e incrementarlos.	
B	Motiva y apoya a otros profesionales del conocimiento. Su actitud crea un clima propicio para compartir conocimientos y competencias e incrementarlos.	
B	Con el objetivo de facilitar el aprendizaje, brinda explicaciones acerca de cómo y por qué las cosas se hacen de determinada manera, y se asegura por distintos medios de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones.	
C	Considera el conocimiento como un activo importante para la generación de valor dentro de la Institución. Es consciente de que compartirlo facilita el logro de los objetivos de la Facultad, en el marco de la gestión del conocimiento.	Grado C
C	Apoya activamente propuestas, proyectos y actividades destinados a compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento y de las competencias.	
C	Comparte información, conocimientos y experiencias, cuidando su correcto fluir dentro de la Facultad.	
C	Se muestra bien predispuesto a la hora de compartir el conocimiento propio y de recibir el que puedan aportarle los demás. Tiene una actitud positiva respecto del trabajo en equipo y del intercambio de información y conocimientos.	
C	Actúa con entusiasmo en equipos que comparten conocimientos y obtienen logros a partir de esta metodología. Su actitud crea un clima propicio para compartir el conocimiento e incrementarlo.	
D	Comparte información, cuidando el correcto fluir de la misma dentro de la empresa.	Grado D
D	Participa e instrumenta las pautas organizacionales con relación al flujo de la información y los conocimientos, para un mejor logro de los objetivos fijados.	
D	Cuando se lo solicitan, participa satisfactoriamente en equipos de trabajo que comparten el conocimiento con el fin de potenciarlo.	
D	Comunica eficientemente información al resto del equipo.	
D	Hace correcto uso de las herramientas informáticas para distribuir información.	
D	Comparte sus logros a fin de enriquecer el conocimiento organizacional, aunque no hace lo mismo con relación a los fracasos o errores cometidos.	Grado E
E	Tiene dificultad para trabajar en equipo y para intercambiar información y conocimientos	
E	Su actitud le impide colaborar para añadir valor a los resultados institucionales, a partir de la gestión estratégica del conocimiento.	
E	Compartir el conocimiento y hacerlo fluir en la institución de modo estratégico no es	

	para él una manera de añadir valor a los fines últimos de la Institución.	
E	Escatima la transmisión de información y conocimientos propios, anteponiendo su supuesto desarrollo individual de carrera y menospreciando el concepto de éxito a partir de la obtención de logros comunes.	
E	Su participación en equipos de trabajo que comparten el conocimiento es insatisfactoria y escasa; no demuestra una buena predisposición a la hora de exponer lo propio, aunque sí se mantiene atento a los aportes ajenos.	
E	Si bien valora el conocimiento en sí mismo, no suele utilizarlo estratégicamente a favor del propósito de la Institución.	
E	Comunica información incompleta, y lo hace con dificultad.	
E	No se preocupa por el correcto flujo de la información a su cargo dentro de la Institución.	

Lo que finalmente condujo a una reorganización de los ítems de tal forma que se logran agrupar y mezclar cada uno de los grados, con el objeto de buscar que quien responda el cuestionario, no sólo seleccione un grado en particular y que logre determinar fielmente la práctica que actualmente está realizando para su nueva función laboral como asesor virtual, y que se presenta de la forma como sigue:

**A. Cuestionario que analiza las Competencias del Conocimiento.**

<b>Indicaciones:</b> En cada uno de las categorías: <b>a. Apoyo a los alumnos, b. Responsabilidad personal y conocimiento</b> , señale con una "X" el número que corresponda a la acción de cada bloque, que corresponde al asesor virtual:	
<b>a. APOYO A LOS ALUMNOS:</b> <i>Hace referencia a la capacidad de confiar en los demás como sistemas de apoyo. Esta competencia se manifiesta mediante el respeto, mediante los cuales se recibe retroalimentación:</i>	
<b>a.1. Respeto Mutuo:</b>	
1	Siempre está dispuesto a brindar su experiencia a fin de mejorar el desempeño de sus alumnos.
2	Dice valorar, reconocer y respetar el trabajo y el esfuerzo de los demás, pero sus compañeros no lo perciben.
3	Se compromete con los objetivos de la educación a distancia.
4	Establece fuertes vínculos con sus alumnos, basados en el respeto mutuo y la confianza.
5	Su actuación es coherente con su discurso.
<b>a.2. Retroalimentación:</b>	
1	Constantemente da retroalimentación, con el fin de mejorar el trabajo en beneficio de los alumnos.
2	Da retroalimentación de modo constante y brinda su ayuda.
3	Si alguien se lo solicita, da retroalimentación y aconseja.
4	Presta escasa atención a las necesidades de sus alumnos y se muestra mal predispuesto a brindar ayuda o apoyo.
5	Busca ayuda entre sus pares y la brinda abiertamente cuando se le pide colaboración o alguna sugerencia.
<b>a.3. Valora aportaciones de los alumnos:</b>	
1	Reconoce, respeta y valora las aportaciones realizados por los alumnos.
2	Tiene dificultad para generar sistemas de apoyo con sus pares.
3	Respeto a sus compañeros y es respetado por valorar y reconocer los aportes de los demás.
4	Participa con entusiasmo en actividades de la Facultad.
5	Lo entusiasman las actividades grupales y con objetivos comunes.
<b>a.4. Actitud positiva</b>	
1	Es considerado un referente entre sus pares; es reconocido y se recurre a él en la comunidad profesional, académica y de la comunidad.
2	Demuestra una actitud positiva y promueve entre sus alumnos la conducta de compartir conocimientos y experiencias.
3	Se aísla y le cuesta compartir experiencias, conocimientos, logros y fracasos propios.
4	Comparte sus experiencias con los otros y promueve en ellos actitudes similares.
5	Comparte sus logros con otros.

<b>a.5. Intuición para captar necesidades:</b>	
1	Es intuitivo y capta las necesidades de los alumnos con facilidad.
2	Raramente da retroalimentación; realiza esta tarea sólo si se lo pide alguien más. (autoridad)
3	Se muestra abierto y bien dispuesto a ayudar y recibir ayuda de otros.
4	Está abierto a brindar ayuda y a recibirla.
5	Brinda ayuda y aportes cuando se lo solicitan sus pares o alumnos.
<b>a.6. Promueve la confianza:</b>	
1	Promueve la confianza y la valoración de los conocimientos de los alumnos.
2	Demuestra coherencia y genera confianza.
3	Demuestra una actitud positiva para sus alumnos y genera confianza.
4	Su actitud genera desconfianza; sus compañeros no lo consideran un referente al que pueden recurrir info
5	Es confiable y se demuestra amable y solidario.

<b>b. RESPONSABILIDAD PERSONAL:</b> <i>Es la capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente a la Institución.</i>	
<b>b.1. Conciencia de la importancia del nuevo trabajo como asesor:</b>	
1	Es realmente consciente de la importancia de su labor como asesor y para agregar valor a la Facultad y a sí mismo. Promueve esta convicción activamente.
2	Es consciente ( y actúa en consecuencia) de la importancia que asumen tanto la autodirección como el apoyo a los compañeros para agregar valor a la Institución y a sí mismo.
3	Colabora y pide colaboración cuando lo considera útil para alcanzar los resultados esperados.
4	Se conforma con el resultado de sus tareas.
<b>b.2. Cumple objetivos fijados:</b>	
1	Se fija altos objetivos que siempre cumple, auto exigiéndose plazos y potenciando la calidad del trabajo con el cual se ha comprometido.
2	Está siempre atento a cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida para el trabajo que realiza.
3	Trabaja y adapta su trabajo en función de los objetivos fijados en conjunto.
4	Cumple con los plazos pautados, pero tomando todos los márgenes de tolerancia previstos.
5	Sus trabajos son muy pobres y no suele llegar al cumplimiento del objetivo cuando su superior es inflexible en el tiempo de entrega.
<b>b.3. Capacidad autocrítica:</b>	
1	Tiene una gran capacidad de autocrítica, lo cual permite evaluar sistemáticamente y atinadamente su desempeño.



2	Es capaz de criticar su desempeño atinadamente y se autoexige mejoras con el objetivo de dar lo mejor de sí en las tareas a cargo.
3	Logra comprometerse con los proyectos en los que participa, y cumple con su parte eficientemente.
4	Sus trabajos suelen tener la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado.
5	No está atento a las sugerencias que le hacen los demás para mejorar la calidad de su desempeño
<b>b.4. Calidad en el trabajo:</b>	
1	Está siempre atento a cumplir tanto con los plazos como con la calidad del trabajo, aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
2	Se preocupa y realiza acciones para el cumplimiento de los objetivos tanto propios como de su equipo de trabajo.
3	Está atento a cumplir con los plazos y calidad de trabajo pautados.
4	Le cuesta cumplir con los plazos y la calidad de trabajos acordados.
<b>b.5. Responsabilidad en las tareas:</b>	
1	Su responsabilidad es superlativa, respecto de lo esperado en su nivel o posición.
2	Su responsabilidad es en general acorde a lo esperado para su nivel o posición, aunque a veces suele superar esta expectativa.
3	Se esfuerza por mejorar la calidad de su desempeño o abreviar los plazos cuando un par o un superior se lo sugieren.
4	Realiza los cambios que cree pertinentes para mejorar la calidad de su desempeño, cuando un superior se lo sugiere.
5	Realiza sus tareas a su propio ritmo y descuida especialmente los plazos asignados si se le exige calidad en los resultados.
<b>b.6. Compromiso:</b>	
1	Muestra un fuerte compromiso de colaboración con sus alumnos, a fin de acrecentar los resultados positivos del trabajo realizado. Centra su calidad de trabajo en el apoyo recibido y prestado a sus alumnos.
2	Busca conscientemente acrecentar los resultados positivos de la gestión, a partir de la colaboración mutua.
3	Le cuesta establecer prioridades en la gama de tareas asignadas, requiriendo para ello la ayuda de algún par o directamente de un superior inmediato.
4	Discrimina con falta de criterio lo urgente de lo importante.
<b>b.7. Innovación que añade valor:</b>	
1	Idea e implementa modalidades alternativas de trabajo a fin de añadir valor a los resultados obtenidos tanto por sus tareas como por las de los alumnos.
2	Está atento a lo que los compañeros requieren, sin descuidar sus propias tareas.
3	Propone modalidades alternativas de trabajo en pos del eficiente cumplimiento de los objetivos planteados.

4	Recurre a sus compañeros en busca de ayuda, aunque no los asume conscientemente como una de las fuentes más importantes para potenciar la obtención de resultados positivos, propios y de la Institución.
5	Recurre a sus compañeros sólo en caso de que se le presente alguna dificultad específica. No es consciente de la importancia del conocimiento y el rol de los demás para mejorar su propio desempeño y el de la Facultad en general.

**c.- COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES DEL CONOCIMIENTO:** *Hace referencia a las competencias que poseen y utilizan los profesionales para reunir, emplear y compartir el conocimiento. Coordinar, comunicar y controlar el conocimiento que fluye en la Institución añadiendo valor a los resultados.*

**c.1. Valoración del conocimiento como activo:**

1	Valora y emplea el conocimiento como su activo principal, y promueve esta convicción entre sus compañeros.
2	Valora y emplea el conocimiento como su activo principal.
3	Considera el conocimiento como un activo importante para la generación de valor dentro de la Institución. Es consciente de que compartirlo facilita el logro de los objetivos de la Facultad, en el marco de la gestión del conocimiento.
4	Comparte información, cuidando el correcto flujo de la misma dentro de la empresa
5	Comparte logros, experiencias, se abre al conocimiento y capacidades de los otros, con el fin de alcanzar objetivos y logros más importantes en la actividad.
6	Compartir el conocimiento y hacerlo fluir en la institución de modo estratégico no es para él una manera de añadir valor a los fines últimos de la Institución.

**c.2. Eficacia en la gestión del conocimiento:**

1	Su trabajo está sistemáticamente orientado a construir, compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento.
2	Suele presentar propuestas, proyectos y actividades destinados a compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento.
3	Su actitud le impide colaborar para añadir valor a los resultados institucionales, a partir de la gestión estratégica del conocimiento.
4	Apoya activamente propuestas, proyectos y actividades destinados a compartir y obtener beneficios derivados de la eficaz gestión del conocimiento y de las competencias.
5	Participa e instrumenta las pautas organizacionales con relación al flujo de la información y los conocimientos, para un mejor logro de los objetivos fijados.
6	Con el objetivo de facilitar el aprendizaje, brinda explicaciones acerca de cómo y por qué las cosas se hacen de determinada manera, y se asegura por distintos medios de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones.

**c.3. Trabajo en equipo:**

1	Fomenta y lidera el trabajo en equipo con el principal objetivo de añadir valor relativo al propósito general de la Institución y obtener beneficios para todos a partir del conocimiento compartido.
2	Valora el trabajo en equipo por considerar que añade valor relativo al propósito general de la compañía y que brinda beneficios para la misma a partir del conocimiento compartido.
3	Se muestra bien predispuesto a la hora de compartir el conocimiento propio y de recibir el que puedan aportarle los demás. Tiene una actitud positiva respecto del trabajo en equipo y del intercambio de información y conocimientos.
4	Tiene dificultad para trabajar en equipo y para intercambiar información y conocimientos
5	Cuando se lo solicitan, participa satisfactoriamente en equipos de trabajo que comparten el conocimiento con el fin de potenciarlo.
6	Participa activamente en equipos de trabajo a fin de obtener beneficios para la organización a partir del conocimiento y competencias e incrementarlos.
<b>c.4. Motivación:</b>	
1	Su participación en equipos de trabajo que comparten el conocimiento es insatisfactoria y escasa; no demuestra una buena predisposición a la hora de exponer lo propio, aunque sí se mantiene atento a los aportes ajenos.
2	Motiva y apoya a otros profesionales del conocimiento; es considerado un referente entre sus pares y en el la Institución en general.
3	Motiva y apoya a otros profesionales del conocimiento; es considerado un referente entre sus pares. Su actitud crea un clima propicio para compartir conocimientos y competencias e incrementarlos.
4	Actúa con entusiasmo en equipos que comparten conocimientos y obtienen logros a partir de esta metodología. Su actitud crea un clima propicio para compartir el conocimiento e incrementarlo.
5	Comparte sus logros a fin de enriquecer el conocimiento organizacional, aunque no hace lo mismo con relación a los fracasos o errores cometidos.
6	Comunica eficaz y eficientemente la información; se ocupa de que el conocimiento de la compañía llegue a todos los interesados.

## V. BIBLIOGRAFÍA

### 5.1. Literatura citada

- Alles M., 2008. Diccionario de competencias. Editorial Granica.
- Audirac A.; de León Estavillo V.; Domínguez A. et. al., 2002. ABC del Desarrollo Organizacional.
- Bueno L., 1999. La revolución educativa que no ocurrió, pero que está sucediendo. Revista de educación y cultura: La tarea. La educación a distancia.
- Carbó, Ponce, Esteve., 1999. Manual de Psicología Aplicada a la Empresa, Editorial Granica, S.A., España.
- Coletti A. y Berra M., 1994. Innovación tecnológica e innovación social. Nuevos modelos organizativos. UNAM. Revista de educación y cultura: La tarea. La educación a distancia.
- Corominas, J., 1998. Breve diccionario etimológico de la lengua castellana. Editorial Gredos, S. A., Madrid.
- Chan N. 1999. Educación a Distancia y Competencias comunicativas. UDG. Revista de educación y cultura: La tarea. La educación a distancia.
- D. Lyon, 2000. Calidad por la cultura de la tecnología. Mc Graw Hill.
- Davis K., 2006. Comportamiento humano en el trabajo. Mc. Graw Hill.
- Davis K. Newstrom, John W., 2002. Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. Mc. Graw Hill.
- Davis, K. y Werther, W.B., 1996. Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Díez Gutiérrez, E., 1999. La estrategia del caracol: el cambio cultural en una organización<sup>1ª</sup> ed. Barcelona: Oikos-tau.
- Feldman, R., 1999. Psicología. México D.F. Mc Graw Hill.
- Fürnham A., 2006. Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. Editorial Oxford.
- Guillén Gestoso C. y Guil Bozal R., 2000. Psicología del Trabajo para relaciones laborales. Mc Graw Hill.
- Hellriegel/Slocum/Woodman, 1999. Comportamiento Organizacional. Soluciones Empresariales, 8ª Edición.
- Hernández S.R., 2007. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, 3ª Edición.

- Imbernon F., 1996. En busca del discurso educativo. Editorial Magisterio del Río de la Plata, Buenos Aires.
- Keneth Wexley, y Gary Yukl, G.A., 1992. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Mackenzie, N.; R. Postgate y J. Scupham., 1979. Enseñanza abierta. Sistemas de enseñanza postsecundaria a distancia. Madrid, UNESCO.
- Madrugal M., 2007. Qué se debe tomar en cuenta para la adquisición o diseño de un entorno virtual de enseñanza – aprendizaje. Universidad Autónoma de Nuevo León. Revista Especializada de la Asociación Mexicana de Educación continua y a distancia A.C.
- Matlin, W., y Foley, H., 1996. Sensación y Percepción. México D. F. Prentice Hall.
- Moreno C., 1999. Recomendaciones para el desarrollo de programas de educación a distancia. Revista de educación y cultura: La tarea. La educación a distancia.
- Moreno O., 2007. Cambian los tiempos, cambian los escenarios: la evaluación en modelos flexibles de educación virtual y a distancia. Revista Especializada de la Asociación Mexicana de Educación continua y a distancia A.C.
- Muchinsky, P. M., 2002. Psicología Aplicada al Trabajo, 6ª. Edición, Ed. Thomson Editores, S. A. de C. V. México.
- Palací Descals F., 2005. Psicología de la Organización, Pearson, Prentice Hall. Madrid.
- PIDE, 2007-2012. Plan Institucional de Desarrollo UAQ.
- Ponce R., 2002. Manejo de la Resistencia al Cambio. México
- Real Academia Española, 1998. Diccionario de la lengua española, Editorial Espasa Calpe S. A., Madrid.
- Rodríguez, A., 1991. *Psicología Social*, México: Trillas.
- Robbins Stephen P., 2004. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall, 10ª Edición.
- Robbins, S.P., 1998. Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, 8ª edición.
- Robbins-Coulter , 2005. Administración. Prentice Hall, 8º Edición.
- Schein E. y Bennis W., 1980. El cambio personal y organizacional a través de métodos globales: la formación de laboratorio. Barcelona: Herder.
- UNESCO.,1993. Aprender a ser: La educación del futuro. Madrid, Alianza/UNESCO.

## 5.2. Investigaciones consultadas

ANUIES (2000). Antecedentes de la educación a distancia. Obtenido en:  
[http://www.anui.es.mx/servicios/p\\_anui.es/publicaciones/libros/lib78/indice.html](http://www.anui.es.mx/servicios/p_anui.es/publicaciones/libros/lib78/indice.html)

Armenta S. (2009). El nuevo rol docente en el uso de las TIC, estudio realizado con docentes que han cursado en sistemas virtuales. X RENAED, BUAP, Puebla.

Barberis, G.; Bombelli E. y Roitman G. (2009). Estudio Comparativo de dos Modelos de Aprendizaje. Centro de Servicios Informáticos. Facultad de Agronomía. U.B.A. Obtenido de:  
[http://www.revistacts.net/files/Portafolio/durand\\_editado.pdf](http://www.revistacts.net/files/Portafolio/durand_editado.pdf)

Colom Cañellas Antonio J. (1998). Recuperado en Junio 2007, disponible en  
[http://www.anui.es.mx/servicios/d\\_estrategicos/libros/lib78/4.html](http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib78/4.html)

De la Hoz Campo C. (2001). Prácticas pedagógicas a través de las comunidades virtuales de aprendizaje. Obtenido en Febrero 2009 de la URL:  
<http://www.rudecolombia.edu.co/cades/caldas/index-2.php>

Discovery Education, obtenido en Agosto 2009 de:

<http://www.discovereducation.org/index.php/uncategorized/la-definicion-de-educacion/>

Dougiamas M. (2007). Acerca de Moodle. Recuperado en Junio 2007, disponible en: [http://docs.moodle.org/es/Acerca\\_de\\_Moodle](http://docs.moodle.org/es/Acerca_de_Moodle)

Dougiamas M. (2008), Moodle. Recuperado en Octubre 2008, disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Moodle>

Ertmer y Newby (1993). Conductismo, cognitivismo y constructivismo: una comparación de los aspectos críticos desde la perspectiva del diseño de instrucción. Disponible en:

[http://ares.unimet.edu.ve/programacion/psfase3/modII/biblio/CONDUCTISMO O %20COGNITIVISMO %20CONSTRUCTIVISMO.pdf](http://ares.unimet.edu.ve/programacion/psfase3/modII/biblio/CONDUCTISMO_%20COGNITIVISMO_%20CONSTRUCTIVISMO.pdf)

Evans de Burgess, A. (2008). El blog de la Psicología Laboral, ¿Existe una competencia básica? Recuperado en mayo 2010 en: <http://psicologialaboral.wordpress.com/>

Fernández Sánchez N. (2001). Diferencias de Estilos de Aprendizaje entre jóvenes y adultos. Consideraciones Andragógicas para la Educación Continua y a distancia, basadas en la investigación. Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección de Educación Continua. Julio 2001. Recuperado en Enero 2010, disponible en: [http://www.e-continua.com/documentos/amecyd2007\\_estilos\\_aprend.pdf](http://www.e-continua.com/documentos/amecyd2007_estilos_aprend.pdf)

Galindo, E. (1999). Análisis del desarrollo de la Psicología en México hasta 1990 obtenido en Septiembre 2009 de:

[http://www.psicolatina.org/Dos/analisis\\_psicol.html](http://www.psicolatina.org/Dos/analisis_psicol.html)

González R. P. (2002). Los Foros De Discusión En Línea: su potencial como herramienta cognoscitiva. Obtenida en Enero 2009 de la URL:

<http://www.google.com.mx/search?hl=es&source=hp&q=Los+Foros+De+Discusi%C3%B3n+En+LC3%ADnea%3A+su+potencial+como+herramienta+cognoscitiva.&meta=&aq=null&oq=>

Höghielm R. (1998), Aprendizaje a Distancia Algunas reflexiones didácticas, Instituto de Educación de Estocolmo, Departamento de Investigaciones Educativas. Recuperado en Octubre 2008, disponible en [http://campusvirtual.uma.es/edutec97/edu97\\_co/hoghie\\_c.htm](http://campusvirtual.uma.es/edutec97/edu97_co/hoghie_c.htm)

Maldonado Reynoso Norma Patricia (2002). Universidades Virtuales en México. Consultado en la URL:

<http://ccdoc.iteso.mx/acervo/cat.aspx?cmn=browse&id=4028>

Mendoza, J. (2003). Recuperado en Marzo 2009, disponible en <http://www.informaticamilenium.com.mx/Paginas/mn/articulo78.htm>

Moodle, obtenido en Junio 2009 de: [http://docs.moodle.org/es/Acerca\\_de\\_Moodle](http://docs.moodle.org/es/Acerca_de_Moodle)  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Moodle>

Muchinsky, P. M. (2002). Recuperado en Junio 2009, disponible en <http://www.tuobra.unam.mx/> y en

[http://www.tuobra.unam.mx/obrasPDF/publicadas/051005171053191\\_Qu.html](http://www.tuobra.unam.mx/obrasPDF/publicadas/051005171053191_Qu.html)

Rama C. (2009). El nuevo paradigma de la formación profesional y los desafíos de la educación virtual. Ponencia presentada en la X Reunión Nacional de Educación a Distancia. Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior de México (ANUIES) – Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) – Puebla, México, 27 – 29 de Agosto, 2009, Economista. Doctor en Educación. Doctor en Derecho. Director del Centro de Estudios de Educación Superior y Sociedad del Conocimiento (CEESSC) (Universidad de la Empresa – Uruguay). Director del Observatorio de la Educación Virtual en América Latina (VIRTUAEDUCA), Ex Director del Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC).

Rodríguez José Gregorio, Castañeda Bernal Elsa (2001). Los profesores en contextos de investigación e innovación. Revista Ibero Americana en línea, obtenido en Febrero 2009 de la URL: <http://www.rieoei.org/rie25a05.htm>

Romero J. Publicación del 16 de Agosto, (2002). Recuperado en Marzo 2009, disponible en <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/elearning/>

Roquet G.G. (2006). Glosario de Educación a Distancia, Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. México, D.F. consultado en la URL:

<http://www.biblioteca.unp.edu.ar/bibliop/educadis.htm>

Roquet G.G. (2006) G. y Gil M.C. 2006. Materiales didácticos impresos para la educación abierta y a distancia: características, diseño y distribución. Obtenido en Enero 2009 de la URL:

[http://www.cuaed.unam.mx/puel\\_cursos/cursos/tlax\\_d\\_fded\\_m\\_cinco/modulo/unidades/u1/mat\\_did.pdf](http://www.cuaed.unam.mx/puel_cursos/cursos/tlax_d_fded_m_cinco/modulo/unidades/u1/mat_did.pdf)

Rosas K., Flores D., Valariano E. (2006). Rol del Tutor de Tesis: Competencias, Condiciones personales y Funciones. Obtenido en Enero 2009 de la URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309849>

Sáyago Morales H. Estudio comparativo de las modalidades de enseñanza escolarizada y semiescolarizada, en la Facultad de Ciencias de la comunicación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Silva Quiroz J. E. (2007). Interacciones en un entorno virtual de aprendizaje para la formación continua de docentes de enseñanza básica. Obtenido de la URL. [http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/id/26387509.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/26387509.html)

Urdaneta M. y Pérez M. (2007). Perfil de Competencias del Docente como Tutor en línea para la educación a distancia. Obtenida en Enero 2009 de la URL: <http://www.google.com.mx/search?hl=es&q=Perfil+de+Competencias+del+Docente+como+Tutor+en+l%C3%ADnea+para+la+educaci%C3%B3n+a+distancia.++&meta=&aq=null&oq>

Villalobos (2006), Madrid – España. Recuperado en Marzo 2009, disponible en <http://elearning.ciberaula.com/articulo/blearning/>

### 5.3. Páginas consultadas:

UNIVERSIDAD VIRTUAL- ITESM

<http://www.ruv.itesm.mx>

<http://www.sistema.itesm.mx/uv>

<http://www.ruv.itesm.mx/programas/ave>

<http://www.ruv.itesm.mx/info>

Consultadas en 2010

UNIVERSIDAD REGIONMONTANA

<http://www.ur.mx/uvirtual/>

Consultadas en 2010.

UNIVERSIDAD VIRTUAL ANÁHUAC

<http://uva.anahuac.mx>

Consultadas en 2010

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA MIXTECA

<http://www.virtual.utm.mx>

<http://www.utm.mx>

Consultadas en 2010



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO–COORDINACIÓN DE  
EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

<http://www.unam.mx/enlinea> Consultadas en 2010

INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA

<http://www.ilce.edu.mx>

<http://www.ilce.edu.mx/cecte/> Consultadas en 2010

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
CONTINUA

<http://cvirtual.decont.ipn.mx> Consultadas en 2010