

En línea...

seguimiento a las organizaciones. Una propuesta de innovación

Norma Isabel Medina Mayagoitia

Introducción

Bajo la consideración de que la apertura, la actualización y la mejora son tres condiciones para innovar, surgió el proyecto “Seguimiento Organizacional en Línea” (SOL), con la idea de abrir posibilidades en la enseñanza y el aprendizaje, renovar métodos, mejorar la dinámica de trabajo y la participación estudiantil.

En este artículo, se reseñan los objetivos y fundamentación de este proyecto, y su implementación y evaluación de resultados en la UAA, no sólo con el propósito de rendir cuentas por el apoyo recibido al ser seleccionado como uno de los tres proyectos ganadores de 2010, sino con la finalidad de compartir con los profesores una experiencia que se traduce en una oportunidad de innovar la práctica docente.

Los cimientos del proyecto

Pensar que una innovación implica proponer escenarios educativos distintos o alternativos, me llevó a advertir la conveniencia de situar el proyecto en la carrera de Comunicación Organizacional, con el fin de incorporar el trabajo en línea entre los estudiantes, quienes están acostumbrados a asistir a clases presenciales. Aunque la modalidad de ambientes combinados que estaba contemplando para el proyecto ya no era una innovación a nivel institucional, porque desde hace varios años muchos otros colegas imparten cursos de esta manera en la UAA, sí lo era para esta carrera en particular.

Asimismo, teniendo en mente que no sólo cuando se utiliza algún recurso tecnológico se está innovando, consideré pertinente introducir el Estudio de Casos como una metodología diferente a otras más convencionales y que se adaptaba bastante bien a la materia *Técnicas de seguimiento* que se imparte en noveno semestre de la carrera de Comunicación Organizacional. El grupo en el que se implementó el proyecto SOL tenía 31 alumnos inscritos, quienes en esta asignatura debían realizar un seguimiento a una situación o problema de comunicación en una organización, por lo tanto el método de Estudio de Casos se aplicaría en una etapa inicial como



apoyo a la identificación tanto de la organización misma como de la problemática a seguir.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo que se estableció para el proyecto es el siguiente:

Desarrollar contenidos de la materia *Técnicas de seguimiento* de la Licenciatura en Comunicación Organizacional bajo la modalidad de ambientes combinados y paralelamente, aplicar el método de estudio de casos como antecedente del trabajo de seguimiento a una situación de comunicación identificada por los alumnos en una organización determinada (Medina, 2010:3).

Específicamente, la propuesta articuló el trabajo en línea y sesiones en aula sobre la primera unidad del programa de la materia señalada y además la introducción del método de Estudio de Casos con base en los planteamientos de Carmona, Flechsig y Schiefelbein, y Hammond (en Medina N., 2010), siguiendo las fases que los autores sugieren para esta metodología: preparación, recepción, interacción, evaluación y confrontación.

La implementación del proyecto

A partir del 12 de agosto y hasta el 16 de septiembre de 2010, se desarrolló el proyecto para el cual se programaron un total de 11 sesiones, seis de ellas de manera presencial y cinco en línea con el apoyo de la plataforma Moodle. Las dos primeras clases se llevaron a cabo en un laboratorio de cómputo para introducir al curso, ofrecer a los estudiantes una inducción presencial al manejo de la plataforma y explicar el método de estudio de casos, todo esto con el fin de proporcionar las herramientas suficientes que les permitieran iniciar el trabajo en línea el 19 de agosto. Con varios días de anticipación se envió un correo electrónico a cada alumno para notificar sus claves de acceso a Moodle, esperando que cumplieran con las actividades correspondientes a la primera sesión en línea, sin embargo, esto no sucedió.

Contrariada por la inexistente participación de los alumnos en la plataforma, los cuestioné sobre esta situación al inicio de la sesión presencial del día siguiente y argumentaron no haber recibido el correo con las claves de acceso, a pesar de que confirmé personalmente el envío. Acordé con ellos mandar nuevamente el mensaje para que durante el fin de semana y hasta el lunes 23 llevaran a cabo el trabajo que ya estaba colocado en el ambiente virtual y enfatiqué que no se trataba de actividades opcionales sino inherentes al curso.

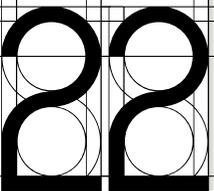
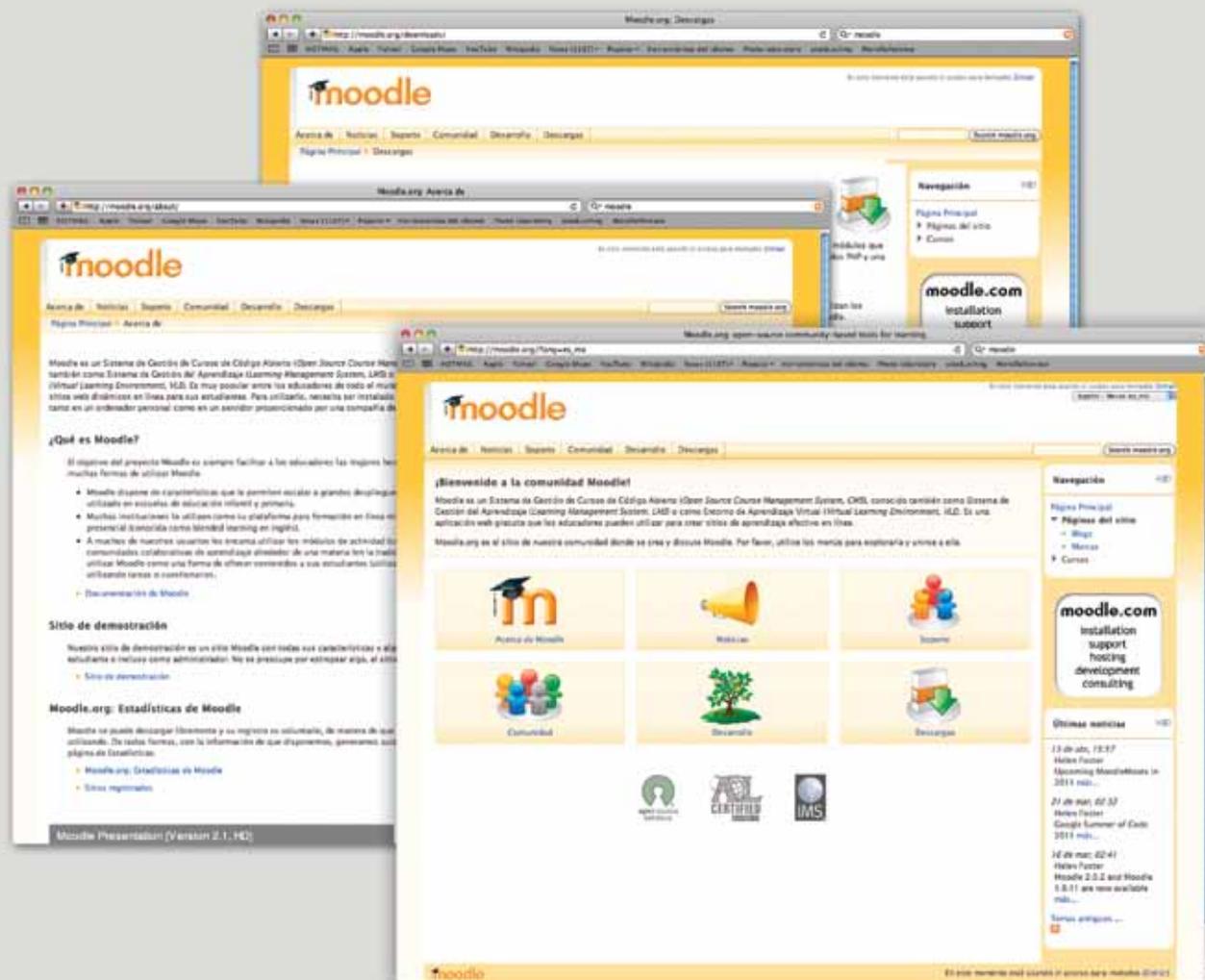
Por supuesto que este hecho inesperado alteró la programación de las primeras sesiones, ya que en la clase presencial posterior al trabajo en la plataforma se comentarían las aportaciones realizadas por los alumnos en línea y esto no fue posible, así que se modificó el plan adaptando una dinámica distinta de trabajo en equipos para que tomaran acuerdos preliminares sobre la organización en la que decidirían hacer el seguimiento de la comunicación. Ese mismo día por la noche y durante los siguientes al incidente mencionado, comenzaron a regis-



trarse los accesos en la plataforma, con una nutrida participación de los estudiantes en el glosario de términos para introducir definiciones sobre seguimiento, monitoreo, diagnóstico y evaluación, como primer punto del programa. De igual manera, los alumnos realizaron su primer trabajo en equipo sobre la fase de preparación del método de Estudio de Casos a través del foro de discusión.

Después de este desfase en la programación, se regularizaron las demás sesiones y por lo tanto en las clases presenciales se ampliaron contenidos, se resolvieron dudas acerca del trabajo en línea y los equipos discutieron el desarrollo de su seguimiento. Asimismo, a medida que se avanzaba en las fases del método de estudio de casos fue necesario hacer algunos ajustes en las actividades para evitar duplicidad de tareas o para precisar las acciones de cada etapa. El trabajo en línea permitía la participación individual y grupal mediante la utilización de variados recursos de la plataforma: foros, glosario, tareas, *wiki*, *chat*, mensajería interna, diario, presentaciones en *Power Point*, documentos en pdf, correo electrónico y bitácora personal o *blog*.

A lo largo de las sesiones en Moodle, los 31 alumnos participaron en las distintas actividades programadas en línea -unos con mayor constancia e interés que otros-; en términos generales el proyecto se implementó satisfactoriamente.



Los resultados del proyecto

Para evaluar los resultados del proyecto, se pensó en un enfoque de evaluación alternativa para incluir no sólo la valoración de mi parte, sino la coevaluación entre alumnos y la autoevaluación. A través de la revisión del trabajo individual y en equipos, tanto en las sesiones presenciales como en línea, fue posible identificar el alcance de las comprensiones construidas, alrededor de los temas de la primera unidad para subsanar deficiencias en el aprendizaje mediante mayores explicaciones y una oportuna retroalimentación en aula y en los espacios de la plataforma. Además, era preciso dar seguimiento a los distintos trabajos de los equipos sobre la comunicación organizacional, verificando la adecuada aplicación de las fases del método de estudios de casos.

Como parte de la evaluación convencional, se aplicó un examen parcial, precisamente sobre los contenidos de la primera unidad. El promedio de calificación del grupo fue de 7.7, sólo un alumno reprobó, seis obtuvieron nueve o más, y la mayoría entre 7 y 8, además de notas inferiores, aunque aprobatorias. Estos datos indican que el desempeño fue de regular a suficiente, con algunos casos satisfactorios.

En cuanto a la coevaluación, se solicitó a los alumnos retroalimentar el trabajo de los compañeros en los foros de discusión; sin embargo, pocos fueron los que enviaron comentarios a sus pares. También se diseñó un instrumento breve para que valoraran la calidad de la participación de sus compañeros de equipo en el trabajo de seguimiento. Gran parte, 23 de 30 alumnos, respondieron que todos los miembros del equipo habían hecho aportaciones interesantes y participado activamente en las distintas tareas. Únicamente siete personas reconocieron que sólo algunos tuvieron mayor participación y apoyaron con ideas importantes, señalando que el trabajo podía haberse mejorado con más planeación de su parte y aprovechamiento de las herramientas en línea.

La mitad del grupo se autoevaluó en esta etapa del curso a través de un diario en línea, lo cual puede ser un indicio de las escasas oportunidades que se les ofrecen de reflexionar sobre su desempeño. Algunos estudiantes admitieron que les había resultado difícil el trabajo en línea por no estar familiarizados con esta metodología de enseñanza y aprendizaje que implica autodisciplina, incluso por no disponer del servicio de Internet en su domicilio.

Los alumnos valoraron su propio esfuerzo y consideraron que habían aportado al trabajo de equipo y otros más, honestamente reconocieron que les faltó seguir más de cerca las actividades en línea y participar más con sus compañeros para tomar acuerdos en conjunto.

Por otra parte, el proyecto fue evaluado externamente por la Unidad de Formación Académica de Profesores mediante un cuestionario aplicado en el salón de clase, el cual fue contestado por 27 de los 31 alumnos. Con respecto a la implementación del método de Estudio de Casos, el promedio de respuestas se ubicó en las categorías de mayor acuerdo sobre la claridad y utilidad de las actividades diseñadas para identificar y analizar la información sobre la organización elegida para el trabajo y la situación o problemática a la que se daría seguimiento.

Sobre la modalidad educativa empleada, igualmente los alumnos se mostraron a favor del trabajo en línea en cuanto a la pertinencia

de recursos utilizados, claridad en las indicaciones y oportunidad en la retroalimentación. Los aspectos menos favorables se referían a la disponibilidad de medios para la interacción grupal y la vinculación de sesiones presenciales y en línea, los cuales deberán reforzarse en una experiencia próxima.

Conclusiones

La elaboración de un proyecto como éste y ante todo su implementación, abre un espacio a la reflexión sobre la propia práctica docente dentro del contexto institucional. Si revisamos lo que señala el Modelo Educativo de la UAA (MEI), nos daremos cuenta de que es preciso transitar de la enseñanza tradicional a la vanguardista y que por lo tanto, necesitamos diversificar nuestros métodos y buscar que nuestros alumnos gestionen su aprendizaje.

Tras el desarrollo de esta propuesta, pude constatar que es posible avanzar en este cometido para contribuir en el logro de los planteamientos del MEI, aunque por supuesto es una tarea que no se agota en un solo curso. La innovación debe ser una inquietud permanente del profesor, además, los alumnos están exigiendo que así sea. Las frases registradas en el diario electrónico por algunos de los estudiantes que participaron en este proyecto y que a continuación se citan textualmente, son un claro ejemplo de esta demanda:

“... yo propongo que se deberían impartir más clases por este medio, ya que lo hace entretenido y nada tedioso, como muchas veces suelen ser”.

“... pienso que es una experiencia de aprendizaje bastante positiva pues se te brinda la posibilidad de ir trabajando a tu ritmo y con el estilo propio, lo que conlleva también una responsabilidad diferente”.

“... es bueno manejarnos por una plataforma y expresar nuestro pensamiento de los temas que se manejan en la unidad, siempre se agradecen nuevos métodos de aprendizaje, esperemos que estos medios se sigan aprovechando para los próximos semestres”.

Fuentes de consulta

- Medina, N. (2010). *Seguimiento organizacional en línea. Propuesta para Proyectos de Innovación Educativa 2010*. Segunda versión. Documento de trabajo.
- Unidad de Formación Académica de Profesores, UAA (2010). *Informe de resultados de evaluación externa del Proyecto de Innovación Educativa: Seguimiento Organizacional en Línea*. Documento de trabajo.