



**TECNOLOGICO
DE MONTERREY**

Pocos recursos, mucha demanda y escasa organización

Ana Pérez es docente del nivel bachillerato en una Institución privada del Distrito Federal. Es licenciada en turismo egresada del Politécnico Nacional. Considera que el uso de las TIC en la enseñanza resulta muy importante en la actualidad. En su institución, se promueve y pide el uso de estas tecnologías, pero existen muy pocos recursos disponibles y a falta de una buena organización para su uso, han surgido descontento entre los alumnos y conflictos entre los docentes. Ya que Ana reportó ante las autoridades escolares el problema, le pidieron que planteara una posible solución aprovechando sus conocimientos de administración y contemplando que no existen recursos económicos disponibles. ¿Qué posibles soluciones puede plantear Ana? ¿Qué aspectos debe considerar?

El Instituto y sus recursos

El instituto Rafael se localiza en la delegación de Tláhuac en el Distrito Federal. Cuenta con los niveles de secundaria y bachillerato. Sus instalaciones incluyen 12 salones, un aula de cómputo, un laboratorio, una biblioteca, una cafetería, canchas, oficinas para la dirección y 2000 metros cuadrados de áreas verdes. Actualmente, en el instituto imparten clases 39 profesores, 15 a nivel secundaria y 24 a nivel bachillerato.

Dentro de las ofertas que realiza a los padres y alumnos, se encuentra el disponer con un aula de cómputo, internet inalámbrico para que los alumnos lo puedan usar en sus laptops o dispositivos móviles y el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación para el desarrollo de las clases de las diferentes materias a cursar.

Como recursos tecnológicos, el Instituto cuenta con 6 computadoras en la dirección. En el aula de cómputo existen disponibles 21 computadoras de escritorio conectadas en red a la computadora principal destinada al docente. Esta aula a pesar de ser destinada a la materia de computación, puede ser utilizada por cualquier otro profesor (sin importar la materia que imparta) o por los alumnos, previa solicitud y justificación de su uso.

Este caso fue escrito por Teresa de Jesús Cervantes Monter para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.

Versión: (11-10-2010)

AVISO LEGAL

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.



Solo 2 de los salones, los correspondientes a segundo y tercero de secundaria, cuentan con televisores fijos, el resto carece de ellos.

Se dispone de una televisión extra que se puede solicitar para ser colocada en cualquier aula, una videocasetera, un proyector de acetatos, una pantalla y un cañón. La dirección ha solicitado a los docentes, que para el uso de cualquiera de estos aparatos, se debe ingresar una carta con al menos 2 días de anticipación mencionando la clase, el grupo y el horario de uso, esto lo pueden hacer tanto docentes como alumnos.

La profesora Ana

La profesora Ana tiene actualmente 29 años, fue egresada de la licenciatura en turismo del Instituto Politécnico Nacional de la generación 1998-2002. Cuenta con 3 años de experiencia docente trabajando con jóvenes del nivel bachillerato. En el año 2008 ingresó al Instituto Rafael. Desde entonces, ha impartido las asignaturas de tecnología del hospedaje 1, administración turística, inglés técnico, patrimonio turístico, introducción al turismo, servicio de guía de turistas y servicio de hospedaje a los alumnos que eligieron cursar la carrera técnica de turismo.

Esta carrera es una especialidad que se da a los alumnos donde se les enseña a desarrollar procesos de trabajo en el campo operativo de un Hotel o de un Restaurante, aprenden a desarrollarse en los departamentos de alimentos y bebidas, la labor del Auditor Nocturno, también sus posibles actividades como guía de turistas utilizando el idioma inglés como medio de comunicación con el turismo extranjero, entre otras actividades del área.

Para la realización de sus clases, la profesora Ana siempre ha utilizado diferentes recursos audiovisuales, ya que considera que éstos les permiten a sus alumnos comprender de mejor manera las aplicaciones de los conocimientos que ella les transmite a situaciones de la vida real. Utiliza de forma constante videos, diapositivas e imágenes.

Todos los días, la profesora Ana, prepara sus clases y actualiza sus imágenes o presentaciones para que en cada generación, los alumnos se sientan identificados con aspectos relevantes o contemporáneos. Invierte algunas horas diarias, por fuera de las laborales, para el diseño y organización de sus materiales visuales.

A sus alumnos, debido a su nivel educativo y a que para ellos el uso de la tecnología resulta muy común, les solicita que sus exposiciones o trabajos incluyan el contemplar o usar las tecnologías, de manera que desarrollen y demuestren competencias transversales muy útiles para la carrera de turismo, en la cual los alumnos, futuros profesionistas, deben demostrar dominio de las tecnologías.

Gracias a que imparte de 3 a 4 horas diarias de clase, la profesora Ana conoce a prácticamente todos los docentes y personal del plantel, y guarda una buena relación con ellos, incluso con varios su relación es más de amistad que laboral.

El conflicto

A principio de cada ciclo escolar, muy pocos son los docentes que llegan a solicitar el uso de los recursos tecnológicos a la dirección para la realización de sus clases, pero conforme el año avanza, cada vez son más las cartas de solicitud que se reciben cada día.

Cada hora, se imparten 12 materias diferentes, con 12 docentes distintos, y resulta sumamente común que más de 2 de ellos hayan solicitado el cañón para exponer en sus clases, o bien que los alumnos hayan preparado una exposición o trabajo colaborativo para el cual soliciten los recursos que algún profesor esté usando.

En ocasiones, a algunos de los profesores a pesar de haber ingresado su carta de solicitud con premura, no se les presta el material, debido a que otro profesor que casi nunca solicita el equipo, lo pidió y como se desea que todos demuestren su uso y dominio de la tecnología, se le da prioridad a pesar de no haber ingresado con mayor anticipación su petición. Cuando esto ocurre, los docentes que llevaban su clase preparada en la computadora, deben improvisar otras estrategias o pedir a los alumnos que traten de observar la presentación o el material directo en la computadora, situación que obviamente no resulta muy bien, ya que debido al tamaño de los grupos y de los salones, sólo una pequeña parte de los alumnos tiene la suficiente visibilidad.

La situación ha ocasionado descontento entre los docentes y alumnos. Algunos de los profesores han comentado entre ellos su inconformidad por el hecho de que no les permitan el equipo habiéndolo apartado con anticipación, comentan que material preparado para sus clases no es utilizado y que ello limita el correcto desarrollo de sus clases. Los alumnos han externado que han dedicado tiempo y esfuerzo para preparar sus exposiciones, que incluso muchos al no tener internet en casa o computadora, han tenido que acudir a cibercafés y al no permitirseles usar los recursos, han asegurado que” la próxima vez no se esforzarán tanto y recurrirán a cartulinas”.

La profesora Ana, tomó la iniciativa de exponer el problema ante las autoridades del Instituto, y éstas le dijeron que no existían recursos para adquirir otro cañón, o al menos no por el momento, ya que el costo variaba entre los 3000 y los 20 000 pesos. Las autoridades a sabiendas de que la carrera de administración de empresas turísticas, incluye materias sobre la administración de personal y de recursos, le pidieron a la profesora Ana que buscara o planteara una posible solución, de modo que si ésta era bien diseñaba y viable, harían caso de ella y la implementarían para solucionar el problema. ¿Qué posibles soluciones podría presentar la profesora Ana a las autoridades de su institución? ¿Qué aspectos debe contemplar para diseñar su propuesta? ¿Existe más de una alternativa? Sin duda una propuesta factible y bien elaborada, permitirá que la comunidad escolar del Instituto Rafael use de manera activa las TIC, sin duda algo muy importante en la actual sociedad del conocimiento.

Notas de enseñanza

Caso: Pocos recursos, mucha demanda y escasa organización.

Autor del caso: Teresa de Jesús Cervantes Monter.

Fecha de elaboración: 11 de octubre 2010.

Resumen del caso

Ana Pérez es docente del nivel bachillerato en una Institución privada del Distrito Federal. Es licenciada en turismo egresada del Instituto Politécnico Nacional. Para la realización de sus clases ocupa siempre diferentes recursos tecnológicos. En su institución se promueve y pide el uso de las TIC a los docentes, sin embargo existen muy pocos recursos disponibles y a falta de una buena organización para su uso, muchos de ellos deben recurrir a los métodos tradicionales dejando de lado la oportunidad que representan las TIC dentro del aula. La situación ha creado problemas y molestias entre los docentes y alumnos. Ya que Ana tomó la iniciativa de reportar ante las autoridades escolares el problema, le pidieron que aprovechara sus conocimientos en administración de recursos y personal para plantear una posible solución contemplando que no existen recursos económicos disponibles. ¿Qué posibles soluciones puede plantear Ana? ¿Qué aspectos debe considerar?

Objetivos de enseñanza

- Que el estudiante sea capaz de analizar la situación presentada y que plantee una o varias alternativas de solución, contemplando el uso de las TIC en la educación, en el contexto de las demandas de la sociedad del conocimiento.
- Que el alumno desarrolle la competencia de identificar problemas y plantear soluciones, a través de la obtención, análisis y selección de la información, para que pueda aplicarlo en la vida diaria.
- Que el estudiante sea capaz de respetar puntos de vista, opiniones y aportaciones de sus compañeros, trabajando de forma colaborativa, competencia transversal muy necesaria en la actual sociedad del conocimiento.

Temas relacionados con el caso

- Demandas de la sociedad del conocimiento como es el uso y dominio de las TIC o la incorporación a la sociedad global a través del uso de Internet.
- Gestión y administración escolar.

Planeación de actividades, antes y durante la sesión en la que usará el caso.

- El caso puede servir de herramienta didáctica con alumnos de licenciaturas o maestrías en educación que acudan a clases presenciales y que en sus temarios o currículos se incluyan las demandas de la sociedad del conocimiento o el uso de las TIC en el contexto educativo.

Tiempo estimado	actividades
10 min, al final de una clase previa al inicio del trabajo con el caso	Organización del grupo en equipos de 3 a 4 personas.
Actividades previas para el alumno	
3 horas en casa o biblioteca escolar, previo al trabajo del caso en clase	De manera individual, los alumnos deberán buscar y leer información sobre el tema “las demandas en la sociedad del conocimiento” y “el uso de las TIC en el contexto educativo”, podrán realizar notas o comentarios al respecto para compartirlas y comentarlas con sus compañeros de equipo.
15 minutos en casa	También de forma individual, leer el caso “Pocos recursos, mucha demanda y escasa organización”.
50 min en clase (clase 1)	En equipo, analizar los personajes involucrados, identificar los hechos más importantes, ubicar las situaciones problema y plantear alternativas de solución, contestando las preguntas en relación al caso: Si tú fueras la profesora Ana Pérez ¿Qué posibles soluciones propondrías al caso? ¿Qué aspectos considerarías para plantearlas?
50 min en clase (clase 2)	Cada equipo en un rota folio planteará sus alternativas de solución y los aspectos que consideraron para ello, de manera resumida lo expondrán ante el grupo.
20 min (clase 3)	Una vez que todos los equipos hayan expuesto sus soluciones, en el pizarrón el docente escribirá los puntos en común y las divergencias.
30 min (clase 3)	Se llevará a cabo una sesión plenaria donde todo el grupo elegirá con base a lo anterior, y a nuevas propuestas derivadas de la sesión, una solución para el caso. El docente deberá plantear preguntas como: ¿realmente existe mucha demanda, o simplemente es falta de organización? ¿Existe alguna forma de administrar los diferentes recursos de manera que los docentes y alumnos sí utilicen las TIC? ¿Deben las autoridades escolares también plantear soluciones? ¿Son viables las soluciones?

Análisis del caso donde se espera que el autor proporcione una o varias soluciones al mismo.

Dentro de las diferentes respuestas, se podrían plantear soluciones en las que se contemple principalmente una buena organización de los recursos disponibles, empezando por el cañón, que es el que ha sido más solicitado y por el que se han presentado los problemas. Se puede elaborar una lista de aquellos docentes que sí solicitan el cañón o el uso de alguna TIC, de manera que con base a sus planeaciones mensuales de clases, se haga una distribución por fechas y horarios para el uso del cañón. También se puede solicitar la compra de un cable HDMI (mucho más económico que otro cañón) que permita que en los salones que sí existe televisión se pueda conectar la laptop a ella y se use en lugar del cañón, o bien que se solicite la televisión disponible para que se emplee de esta misma manera. Se puede invitar a los docentes a que utilicen frecuentemente recursos como los acetatos o los videos. Se pueden dar a conocer a los docentes los horarios en los que el aula de cómputo está ocupada con clases de informática, para que en las horas en las que no lo está, se pueda utilizar de modo que los alumnos puedan ver las presentaciones en las computadoras y que así tampoco requieran del cañón. Sería importante el sí establecer la preferencia de los alumnos, es decir, que cuando sean ellos los que requieren los recursos, sí se les dé más importancia sobre los docentes, para no desanimarlos en la elaboración de sus presentaciones o proyectos usando las TIC.

Epílogo

La profesora “Ana” pidió copia de los horarios de uso de la sala de cómputo y preguntó a las autoridades escolares cuáles materias o profesores nunca usaban los recursos, para saber entre cuantos docentes se podía establecer un calendario. Elaboró una propuesta de manera que cada docente pudiera utilizar el cañón al menos una vez a la semana, para aquellos que impartían materias diario, era al menos 2 veces a la semana. Se publicó fuera del aula de cómputo los horarios en los que se impartían clases de informática y se dejaban espacios en blanco en los que no, para que los docentes anotaran con qué grupo acudirían y de este modo pudieran realizar sus clases y presentaciones en ella. Dado que los cables HDMI no son costosos (alrededor de 200 pesos), la dirección escolar aceptó comprar 3, uno para cada una de las televisiones instaladas en los salones de segundo y tercero de secundaria, y uno más para la televisión disponible, la cual fue también usada por los docentes en lugar de siempre el cañón. Se pidió a los docentes que cuando requirieran que sus alumnos expusieran en clases, les asignaran temas al menos 2 clases previas, para que de esta forma, los alumnos que pretendían elaborar presentaciones en computadora pudieran solicitar los recursos en dirección y de este modo, se les diera prioridad para así no desalentarlos en la elaboración de sus proyectos y tareas.

Rúbrica de evaluación

(Planteada sobre una escala de 0-100 puntos posibles)

Aspecto a evaluar:	Puntos posibles/obtenidos	Observaciones generales
Presentación del análisis del caso Presentan de forma organizada en el rotafolio: -Los personajes involucrados en el caso -Los hechos más importantes -Las situaciones problema -Posibles alternativas de solución, contestando las preguntas en relación al caso: Si tú fueras la profesora Ana Pérez ¿Qué posibles soluciones propondrías al caso? ¿Qué aspectos considerarías para plantearlas?	30	
Contenido del análisis de caso El resultado presentado demuestra un correcto análisis de la información y creatividad. La solución o soluciones son viables	30	

<p>Formato</p> <p>La presentación del resultado es resumida y clara</p> <p>Correcta ortografía y redacción</p>	<p>10</p>	
<p>Participación en la sesión plenaria</p> <p>-Participaciones significativas y argumentadas</p> <p>-Demuestran conocimiento previo y dominio de la información</p>	<p>20</p>	
<p>Trabajo colaborativo (coevaluación)</p> <p>Los alumnos evalúan a sus compañeros, su desempeño y participación en el equipo.</p>	<p>10</p>	