

## **Propuesta de formación tutorial para fortalecer las competencias de mediación en el aprendizaje virtual de la educación superior**

MARÍA DEL CARMEN HERNÁNDEZ SILVA<sup>1</sup>  
EVA MARTHA CHAPARRO SALINAS\*  
FELISA YAERIM LÓPEZ BOTELLO\*

### **Resumen**

La presente investigación permitirá describir la importancia de la tutoría en la educación a distancia, dando a conocer las habilidades, conocimientos y valores que el tutor debe dominar para hacer eficiente el aprendizaje del alumno, reconociendo las capacidades que como tutor debe alcanzar y determinando si sus competencias son suficientes para lograr el objetivo deseado por los alumnos.

En el aspecto práctico la investigación aportará a las Instituciones que hacen uso de la educación a distancia información actual de las competencias y el mejoramiento que el alumno obtendrá al contar con un tutor en el seguimiento de su carrera en la Universidad Autónoma del Estado de México.

En este sentido, se pretende que el principal beneficiado sea el alumno, pues se le ofrece la posibilidad de contar con un guía que lo auxilie ante cualquier problema académico y que enriquezca sus conocimientos para poder enfrentar las exigencias del mundo actual.

**Palabras clave:** Tutoría, Educación, Distancia

### **Abstract**

This research will describe the importance of mentoring in Distance Education Academic Programs; revealing the skills, knowledge and values that a tutor must master to accomplish effective student learning processes, recognizing the capabilities to be achieved and determining if the tutor skills are sufficient to achieve the desired objectives by students.

On the practical side this research will provide to the Institutions with programs of Distance Education current information about the skills that students will get with the guide of tutor in their professional career at the Autonomous University of the State of Mexico.

In this context, it is intended that the main beneficiary is the student, as the tutor will offer the possibility to have a guide to help him with any academic problem in order to enrich his knowledge and to face the demands of today's world.

**Keywords:** Tutoring, education, Distance

---

<sup>1</sup> \*Universidad Autónoma del Estado de México-Facultad de Contaduría y Administración de la UAEMéx.

## **Introducción**

La función tutorial es uno de los pilares sobre los que se consolida la educación on-line. Consiste en la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda (Padula, 2002).

Según García Aretio (2001), la palabra tutor hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. En educación a distancia, la característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del docente habitual. Es aquí donde la figura del tutor cobra su mayor significado por cuanto que se hace cargo de su asistencia y ayuda personal, a la vez que es la representación o nexo con la institución.

En la enseñanza a distancia, a menudo los esfuerzos aislados y solitarios del alumno resultan insuficientes, por lo que se hacen necesarios los apoyos dados por los tutores a ese aprendizaje individual. Por lo que se entiende a la tutoría como un proceso de ayuda en el aprendizaje contextualizado en el sistema educativo al cual se apoya. Por último, cabe destacar que el tutor debe poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutorías.

Se define el rol del tutor como el apoyo temporal que brinda a los alumnos para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, mas allá de la competencia corriente de habilidades que posean y con las cuales ingresan a la situación de enseñanza.

## **Descripción de la situación**

### **Planteamiento del problema**

Durante las últimas décadas, los países en desarrollo, han coincidido en el empeño de conceder estímulos y recursos para favorecer la expansión de sus sistemas educativos. En aras de tal propósito, se ha venido cumpliendo un sostenido esfuerzo en el cual se han visto igualmente comprometidos juntos con ellos los diversos organismos internacionales que operan a nivel mundial y regional. Por otro lado, un logro indiscutible alcanzado como consecuencia de este esfuerzo, es el notable incremento de la matrícula escolar en los niveles de la educación y la consiguiente elevación de los presupuestos respectivos, cuyos montos representan cifras que hoy se hace difícil seguir elevando con la misma dinámica y velocidad que caracterizó su crecimiento en

años precedentes. Esta expansión de la escolaridad que para América Latina representó una cifra de 56 millones de estudiantes entre 1960 y 1980 según Rivas (1987), inevitablemente aumentará en la misma cantidad en las próximas décadas si se siguen manteniendo las mismas tendencias que han predominado hasta el presente.

La enseñanza por correspondencia es la primera forma que asume la acción educativa a distancia. Haciendo un rastreo de sus orígenes, es a mediados del siglo XIX cuando en Gran Bretaña, Alemania y Estados Unidos, se manifiestan intentos persistentes, con los elementos esenciales que la caracterizan actualmente. Esta modalidad en Venezuela, se ha venido desarrollando progresivamente a partir de 1977, con la aplicación a los distintos niveles del sistema, iniciándose así un proceso continuo y creciente de experiencias, que ha abarcado desde la investigación y estudios orientados a la conformación de una doctrina, hasta la experimentación y producción sistemática de módulos de aprendizaje.

Por lo tanto, en el proceso de la incorporación del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en la educación se debe tomar en cuenta la importancia que representa el nuevo marco relacional en el que se desarrolla la actividad docente y de aprendizaje: los EVA. Se trata de un medio nuevo para el que se debe desarrollar nuevas estrategias. No obstante no se deberían utilizar las mismas dinámicas o metodologías docentes en el marco relacional presencial que en el virtual.

Sin embargo, según Torres (2004) en la actualidad se ha detectado en los docentes que se desempeñan como tutores en línea, debilidades en cuanto a competencias que puedan medir aspectos comunicativos, pedagógicos, psicológicos y técnicos para poder tener la habilidad de establecer los objetivos de aprendizaje que los estudiantes deben lograr, así como la metodología para alcanzarlos, establecer actividades, debates y prácticas que contribuyan a consolidar los contenidos de la asignatura, redactar de manera adecuada, los mensajes dirigidos a los estudiantes, estimular la participación y el seguimiento de la evaluación continua, la participación activa de los estudiantes en las diferentes actividades del curso: debates, prácticas y pruebas de evaluación continua.

### **Objetivo general**

Crear una propuesta de tutoría para el asesoramiento académico y de seguimiento a los alumnos de educación a distancia de nivel licenciatura en un entorno totalmente virtual.

## **Preguntas de investigación**

¿Cómo nace la tutoría, en que Instituciones se aplica por primera vez?

¿En qué consiste la tutoría?

¿En qué Instituciones cuentan con tutoría para sistema escolarizado?

¿Cómo es sustentada la tutoría?

¿Cómo ha mejorado el nivel académico del alumno a partir de contar con un tutor?

¿Cómo funciona el sistema tutoría en la Universidad Autónoma del Estado de México?

## **Sustentación teórica**

### **Indicadores para el análisis histórico.**

Más allá de la simple atención a las dudas del alumnado en el horario de tutoría, la acción tutorial universitaria solamente se puede entender y practicar sustancialmente vinculada a la función docente, como el nivel más cercano y próximo al estudiante en el ejercicio concreto de la orientación que ha de llevar a término todo el profesorado a través de un Plan de Acción Tutorial previamente consensuado e institucionalmente aceptado, que responda a las necesidades reales de la formación de los estudiantes universitarios y que tenga vocación de permanencia. Tal vez hoy se nos presente, más cierta que nunca, la necesidad ineludible de una reflexión en tiempo real que nos permita renovar y, consecuentemente, redefinir la misión y el modelo de Universidad que deseamos en términos de educación-formación-investigación que han de protagonizar en esta tarea la orientación y la acción tutorial universitaria, ambas complementarias y entendidas actualmente como una modalidad propiamente organizativa de la enseñanza (guiada) y del aprendizaje (autónomo), conceptos estrechamente vinculados a los nuevos métodos y técnicas que reclama la Universidad europea del siglo XXI.

La Tutoría Académica-Universitaria se centra en el asesoramiento y apoyo técnico a los estudiantes universitarios, durante toda su trayectoria académica. Los ámbitos de actuación, igualmente importantes, son: el académico, el profesional y el personal. Contribuye al desarrollo integral de las personas en su paso por la Universidad, potenciando los aspectos positivos y superando los negativos o débiles.

La Acción Tutorial se centra en mi opinión en contar con un guía que brinda el apoyo al estudiante, atención personal del alumno, e inclusive conocer cual es su desempeño, entorno familiar, situación económica y personal que prevalece en el alumno, e inclusive contar con antecedentes académicos a fin de disponer de argumentos para resolver su transición a la nueva Institución. Con el apoyo del tutor que, necesariamente, deberá transformar algunas de sus actitudes y modificar ciertas formas de ver las cosas a fin de adaptarse mejor a la fugacidad cambiante impulsada por la vertiginosidad de los tiempos actuales y a la movilidad del conocimiento y sus estrategias de enseñanza y

aprendizaje. (González, ISSN 0213-8464 • Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2008), los indicadores que destacan en este material son los siguientes:

- Identificación de necesidades
- Canalizaciones psicológicas
- Canalizaciones pedagógicas.

Por tal motivo, se realiza un análisis histórico – tendencial acerca del surgimiento atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes, con fines investigativos, etapas diferenciadas por su propia esencia, estas son:

### **Etapas del desarrollo histórico de la Tutoría Académica.**

A continuación, se realiza una exploración histórica –acerca del surgimiento y transformación de la atención personalizada de la tutoría académica, así como la evolución e institucionalización de la misma en la educación de nivel superior y en las universidades integrantes de la ANUIES,UAEM, IEES y Escuela a nivel nacional e internacional de nivel superior, éstas son:

**Primera Etapa:** Los antecedentes de los modelos tutoriales a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones (1940-1960).

Los antecedentes de los modelos tutoriales pueden rastrearse a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones. Por ejemplo, en las universidades anglosajonas, salvo excepciones, se perseguía la educación individualizada procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos si no como consecuencia de la práctica docente, la cual se distribuía entre las horas de docencia frente a grupo, la participación en seminarios con un número reducido de estudiantes —que trabajan en profundidad un tema común—, y en sesiones de atención personalizada, cara a cara, a las que se denomina tutoring o supervising en Inglaterra; y academic advising, mentoring, monitoring o counseling, según su carácter. En cuanto a los estudiantes, sus principales actividades eran asistir a las sesiones de los cursos, estudiar en la biblioteca, leer, escribir, participar en seminarios y discutir el trabajo con su tutor. En el Reino Unido, Australia y Estados Unidos, el tutor era un profesor que informa a los estudiantes universitarios y mantiene los estándares de disciplina.

**Segunda Etapa:** El Sistema tutorial en la educación superior mexicana. en específico dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México (1961-1986).

El sistema tutorial, se practica desde los inicios de la década de los años cuarenta. Las tutorías se han desarrollado con diferentes intensidades de forma natural. Su aplicación se dio inicialmente en el posgrado, particularmente en la Facultad de Química. Desde 1970, en el nivel de posgrado, el sistema tutorial consiste en asegurar al estudiante y al tutor, el desarrollo de un conjunto de actividades académicas y la realización de proyectos de investigación de interés común. En la maestría y el doctorado en Bioquímica, hacia 1964, se reconoció que la calidad de un programa de posgrado depende de la excelencia de sus tutores, por lo que la selección de éstos se realizaba mediante un serio análisis de su productividad científica. Apenas inicia sus estudios, la investigación se convierte para el alumno en el centro de su programa particular que concluye con la formulación de una tesis para obtener el grado correspondiente.

Las experiencias que se han tenido con las tutorías han influido, en los reglamentos que sobre el tema han surgido en la UNAM, y que han configurado el conjunto de ordenamientos legales del posgrado. en 1980.

En este periodo se puede resumir el fortalecimiento en la relación maestro-alumno, la supervisión por parte del tutor en cuanto a la formación profesional abarcando aspectos científicos, humanísticos y éticos

**Tercera etapa:** Etapa de institucionalización de la formación docente en las instituciones de educación superior y en la UAEM. (1987-2010).

Algunas facultades y escuelas de la UNAM han introducido programas especiales de apoyo al estudiante distinguido para conducirlo en su estancia Universitaria, tal es el caso de las Facultades de Psicología y de Medicina. **En la Facultad de Psicología de la UNAM, existe una propuesta: el Sistema de Investigación, Evaluación y Tutoría Escolar (SIETE), compuesto por cuatro módulos:** Asesor, funciona como evaluación diagnóstica para el alumno; Sepa, aplica una batería de instrumentos psicométricos; Sistema de Experto, realiza un diagnóstico mediante instrumentos de inteligencia artificial; y Tutor, este módulo se enfoca hacia una formación mediante un programa de fortalecimiento académico.

La tutoría académica históricamente la encontramos como un proceso de enseñanza aprendizaje que ha centrado su atención en el docente. Esta manera de enfocar la educación tiende a desaparecer en la actualidad dado que busca una mejor calidad de la educación, tratando de superar las limitaciones de la educación tradicional, desde el siglo pasado se han desarrollado nuevas ideas de carácter psicopedagógico que han propuesto nuevos rumbos para la educación.

Cabe mencionar el trabajo de la Comisión Internacional Sobre Educación para el siglo XXI, establecida en 1993 y en la que participaron pensadores de todo el mundo quienes en 1996

presentaron los resultados de sus estudios (Delors, 1996), destacándose la propuesta sobre los nuevos pilares de la educación: aprender a conocer, aprender hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. En estos nuevos lineamientos principalmente el primero que supone aprender a aprender (Delors, 1996: 93), implican una reorientación en la forma en la que interactúan los principales actores en el proceso de enseñanza y sus fines; es decir, si anteriormente el enfoque se centraba en el docente, el nuevo enfoque recomienda que la atención está centrada en quienes esencialmente recibe la educación: el estudiante. El objetivo de esta nueva perspectiva está muy claro: “la educación debe contribuir al desarrollo global de cada persona”. (Delors, 1996: 100).

El modelo español de enseñanza superior a distancia desarrollado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), presenta la figura del Profesor Tutor como el orientador del aprendizaje autónomo de los alumnos. En la actual reforma educativa española, se consideran la tutoría y orientación del alumno factores indispensables para mejorar la calidad educativa y se reserva como un derecho del alumno y una obligación de los centros.

**Cuarta etapa:** Apoyo a estudiantes y atención diferenciada, para favorecer su formación integral. (2000-2011).

A principios de la actual administración federal, desde la formulación del Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2012 (PND 2007), se propone como estrategia “flexibilizar los planes de estudio, ampliar los sistemas de apoyo tutoriales y fortalecer los programas de becas dirigidos a los grupos en situación de desventaja”. En particular el programa sectorial de educación (PSE, 2007), en el primero de sus seis grandes objetivos, propone:

Elevar la calidad de la educación para que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, cuenten con medios para tener acceso a un mayor bienestar y contribuyan al desarrollo nacional.

Lo existente en estos momentos es una iniciativa para crear sistemas tutoriales en las IES, cuya propuesta ha sido elaborada por un equipo de educadores capaces y bien intencionados, pero como se ha dicho, las condiciones para desarrollar la tutoría no son las mejores.

Para que la tutoría académica sea considerada como una propuesta seria, en términos de incidir eficazmente en la problemática de la educación superior, es conveniente resolverse específicamente en el ámbito de la planeación, entre otras actividades importantes, las siguientes.

Organizar e instalar consejos o coordinaciones tutoriales. Este primer paso puede aportarle un sentido y organización a los sistemas tutoriales, los cuales únicamente observan la organización

técnica, dejando pendiente la planeación y evaluación de la acción tutorial. Hasta ahora los sistemas tutoriales tienen una presencia volátil y voluntarista debido a que no reciben el apoyo económico necesario para desarrollarse.

“La orientación y la tutoría en la Universidad adquieren más importancia que nunca. La orientación debe estar integrada en el propio proceso de enseñanza y aprendizaje y para que eso sea posible los profesores universitarios deben asumir un nuevo rol y los alumnos también. Es en este contexto en el que adquieren gran importancia el servicio de orientación y el Plan de acción tutorial.

Se concluye este apartado citando a (García, 2005) al definir al nuevo profesor tutor universitario como: “...aquel que tiene especialmente encomendado a un estudiante (o grupo de estudiantes) para asesorarlo y ayudarlo en su proceso educativo, como medio de contribuir al desarrollo de las competencias genéricas y disciplinares definidas para cada titulación. Es el profesor que, a la vez y en convergencia con las funciones de la docencia, lleva a cabo un conjunto de actividades orientadoras y formativas, procurando que el estudiante alcance el máximo desarrollo en lo cognitivo, lo personal, lo académico y lo profesional.”

### **Referentes empíricos sobre la atención personalizada.**

En la Facultad de Contaduría y Administración, inicio el Programa de Tutoría Académica en el año 2003, con un grupo de maestros que impartían asesorías académicas a un grupo muy reducido de alumnos. En el 2005, ofreció la tutoría para todos los alumnos de las tres licenciaturas, con una participación reducida por parte de los tutorados, hasta que en el año 2006 se instituyó el Programa de Tutoría en forma obligatoria para todos los alumnos de la Facultad, condicionándolos a una calificación.

Con la implementación del (SIT) Sistema Interno de Tutorial Académica dentro de la Facultad de Contaduría y Administración en el año 2007, tenía como objetivo establecer más y mejores canales de comunicación entre tutores y tutorados, una organización mas sistémica entre todos los actores involucrados con este Programa.(Gaviño & Rogel, 2007).

### **Referentes de los resultados prácticos de la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes.**

La Actividad Tutorial dentro de la modernización del IPN en sus escuelas de nivel superior, por CP Jaime Acosta Altamirano. del enfoque de enseñanza centrada a la institución y el maestro a la



centrada en los alumnos, y un enfoque de entornos locales a de redes globales, donde presentan tres aspectos de gran relevancia:

1. La necesidad de hacer más con menos
2. La aceptación del cambio de necesidades de aprendizaje de la sociedad
3. El impacto que las nuevas tecnologías tienen en el proceso enseñanza-aprendizaje en el nivel superior.

En la Universidad Complutense de Madrid C.E.S Don Bosco. El perfil del tutor, este trabajo habla de la orientación educativa y la intervención psicopedagógica (M.E.C., 1992), donde se especifican, de forma diferenciada, para los niveles de educación no universitaria, concretándose por niveles distintos de educación, refiriéndose a los niveles tutoriales a partir de la educación infantil en cuanto a las necesidades estimulando el desarrollo integral del alumno. La L.O.D.E. (1985) en su artículo 6.1, apartado 6, se reconoce a los alumnos "el derecho a recibir la orientación escolar y profesional" y el proyecto para la reforma de la enseñanza (1987) en el punto 18,17 y 18.18, dedicado a la acción tutorial vuelve a insistir en la potenciación de la figura del tutor.

Tenemos los planteamientos de la Universidad del Valle de Atemajac: "Con la intención de asegurar la atención y el acompañamiento a los alumnos durante el trayecto de su formación profesional, y estar en condiciones de facilitar el apoyo humano que requieren para superar dificultades de distinta índole que se les presentan, en la universidad se decidió implantar un programa Institucional de tutorías" (Carrillo, et al., 2002:89). Por su parte, la Universidad de Guanajuato establece que: "La tutoría pretende orientar y dar seguimiento y apoyo al desarrollo de los estudiantes, lo mismo que apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje. Busca fomentar su capacidad crítica y creadora y su rendimiento académico, así como perfeccionar su evolución social y personal. Debe estar siempre atenta a la mejora de las circunstancias del aprendizaje y, en su caso, canalizar al alumno a las instancias en las que pueda recibir una atención especializada con el propósito de resolver problemas que puedan interferir en su crecimiento intelectual y emocional, hecho que implica la interacción entre tutor y alumno" (Sandoval, 2002:6).

### **Referentes teóricos sobre la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes y la tutoría académica.**

En el proceso pedagógico universitario en los tiempos actuales se necesita de una atención psicopedagógica, donde la tutoría juega un papel imprescindible. La actividad psicológica del hombre se identifica por el funcionamiento vinculado e interactivo de procesos y mecanismos, las

cuales tienen funciones específicas. De este modo la atención no es una actividad aislada, sino que se relaciona directamente con los procesos psicológicos a través de los cuales se hace diferenciar.

Según Arbieto Torres, considera que la atención desempeña un importante papel en diferentes aspectos de la vida del hombre. Algunos autores la definen como un proceso, y señalan que la atención presenta fases entre las que podemos destacar la fase de orientación, selección y sostenimiento de la misma. (Ardila, 1979; Celada, 1989; Cerdá, 1982; Luria, 1986; Taylor, 1991).

Según Reategui (1999) la atención es un proceso discriminativo y complejo que acompaña todo el procesamiento cognitivo. Por su parte Rubenstein (1982) precisó que la atención modifica la disposición de los procesos psicológicos, haciendo que estos emerjan como actividades orientadas a ciertos objetos, proceso, hechos o fenómenos, lo que se produce de acuerdo al contenido de las acciones planteadas que guían el desarrollo de los procesos psíquicos, siendo la atención un aspecto de los procesos psicológicos.

Otros investigadores reflexionan que la atención es un mecanismo, que sitúa en marcha a los procesos que intervienen en el procesamiento de la búsqueda informativa, participa y proporciona el trabajo de todos los procesos cognitivos, regulando y desplegando un control sobre ellos (García, 1997; Rosselló, 1998; Ruiz-Vargas, 1987).

Según Kahneman (1973); Rubenstein (1982) y Rosselló (1998) la orientación seleccionadora es considerada como la característica principal de la atención. Aguirre Baztán (1996). "Los objetivos básicos de todo proceso de orientación están dirigidos", en primer lugar al conocimiento del alumno, es decir, a describir sus propias capacidades, su rendimiento, sus motivaciones e intereses, su inteligencia, aptitudes y su personalidad, y a partir de aquí, se le mostrarán las posibilidades reales que le ofrece el mundo académico y profesional, para que descubra su propia vocación, y tome una decisión libre y acorde con sus características y las del entorno.

### **Antecedentes internacionales y nacionales de la tutoría**

De acuerdo con ANUIES (2000), los antecedentes internacionales y nacionales de la tutoría son los siguientes:

#### **Internacionales**

Los antecedentes de la tutoría se pueden encontrar en la mayoría de las naciones. Por ejemplo, en la mayoría de las universidades anglosajonas se persigue la educación individualizada procurando la profundidad no tanto la amplitud de los conocimientos. Las principales actividades de los estudiantes son asistir a las sesiones de sus cursos, estudiar en la biblioteca, leer, escribir, participar

en los seminarios y discutir el trabajo con su tutor. En el Reino Unido, Australia y Estados Unidos, el tutor es un profesor que informa a los estudiantes universitarios y mantiene los estándares de disciplina.

La actividad central del sistema tutorial inglés (tutoring) es el trabajo escrito (essay), que el tutor propone al estudiante a fin de desarrollar su capacidad crítica, aunque también es importante la interacción que se da con otros compañeros en el desarrollo de diversas actividades académicas.

En los Estados Unidos, Canadá y algunos países europeos, los centros de orientación en las universidades constituyen instancias de gran importancia en la actualidad. Entre sus actividades se encuentra la impartición de cursos acerca de cómo estudiar, de orientación y de elaboración y puesta en marcha de programas de higiene mental. Experiencias conocidas en el campo de los programas de tutoría se encuentran en la historia de las universidades de Minnesota, Chicago, Illinois, Ohio, Missouri, Michigan y Dakota del Norte.

El modelo de educación a distancia de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), presenta la figura del Profesor Tutor como el orientador del aprendizaje autónomo de los alumnos. En la actual reforma educativa española, se consideran la tutoría y orientación del alumno factores indispensables para mejorar la calidad educativa. Se reserva como un derecho del alumno y una obligación de los centros.

### **La tutoría en los estudios de posgrado en México**

El sistema de tutorías se ha venido dando en la UNAM, desde los años cuarenta, iniciando en el postgrado en la Facultad de Química. La tutoría alcanzó rango legal al ratificarse con la aprobación de las Normas Complementarias al Reglamento General de Estudios de Postgrado en 1980.

### **La tutoría en los estudios de licenciatura en México**

Este enfoque es de reciente aparición y surge en algunas instituciones de educación superior con la finalidad de resolver problemas relacionados con la deserción, abandono de estudios, rezago y baja eficiencia terminal, principalmente.

Este sistema se inició en la UNAM dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades: individual y grupal. Tiene su antecedente en la Open University de Inglaterra y en la UNED de España; fue creado en 1972 y funciona como una modalidad alternativa al sistema escolarizado en 17 licenciaturas.

Algunas facultades han introducido programas de apoyo a alumnos distinguidos para conducirlos desde su ingreso a la universidad hasta su egreso, tal es el caso de la Facultad de Psicología, con su

programa SIETE, Sistema de Investigación, Evaluación y Tutoría Escolar, y la Facultad de Medicina.

En 1991, la Facultad de Medicina de la UNAM incorporó la figura del tutor para mostrar a los alumnos el modelo profesional de lo que es un médico; adicionalmente, estableció los Núcleos de Calidad Educativa (NUCE), que consiste en un programa de alta exigencia académica, destinado a los mejores alumnos, en contacto con los mejores profesores de la Facultad. Los alumnos son seleccionados a partir de su promedio de bachillerato, examen de clasificación y entrevista personal.

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo ofrece asistencia al estudiante a lo largo de su trayectoria escolar. Es un modelo de tutoría integral con el apoyo de un asesor psicológico, un trabajador social y un maestro orientador, y opera como sustento en aspectos académicos, económicos, sociales y personales.

En la Universidad de Guadalajara esta función se inició en 1992, estableciéndose estatutariamente como una obligación de todo miembro del personal académico el desempeñarse como tutor académico de los alumnos para procurar su formación integral. Asimismo, se acordó que los planes de estudio que apruebe el Consejo General Universitario deberán contener las condiciones y propuestas para la asignación de tutores académicos.

También en instituciones privadas, como la Universidad Anáhuac, la Universidad Iberoamericana y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, se proporciona un servicio de tutoría personal en el nivel de licenciatura, orientado a: Enfrentar dificultades en el aprendizaje y el rendimiento académico; adaptar e integrar al alumno a la universidad y al ambiente escolar; evaluar al alumno y canalizarlo adecuadamente (eumed, 2012).

### **Propuesta para la tutoría virtual**

Con el advenimiento de la llamada Web 2.0, los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) aparecen como tecnologías emergentes para apoyar la labor docente, prolongando la clase tradicional más allá de las fronteras del aula, además de ser útiles para que los docentes puedan continuar con su formación académica posibilitando el aprendizaje colaborativo, la reflexión con otros y la interacción con sus pares. En relación al rol del tutor virtual se plantean nuevas competencias y habilidades: una de las características esenciales es estar preparado para generar un diálogo efectivo con los participantes y entre los participantes, de modo que se favorezca el aprendizaje activo, la construcción del conocimiento cooperativo y colaborativo, por lo que se requiere monitoreo y moderación de los grupos de trabajo.

Según Begoña Gros y Silva, estos profesionales son fundamentales en el éxito de las experiencias de enseñanza y formación que utilizan: Comunicación Mediada por Computador, para la colaboración ya que se requiere un papel diferente del profesor, más cercano al alumno, para poner el énfasis en el proceso intelectual del alumno y en el aprendizaje en colaboración.

Uno de los principales roles del tutor es el de “moderador” de la discusión. Barberá y otros (2001) ha sintetizado las tareas del moderador en el desarrollo de la discusión en tres etapas: planificación, intervención en el desarrollo, y cierre. En la etapa de planificación el moderador prepara la discusión y los elementos que pueden ayudar a moderarla. Se basa en indicaciones que facilitan la intervención de los participantes. En la segunda etapa, se produce el intercambio y construcción del conocimiento, por lo que el moderador es el encargado de retroalimentar la discusión para que la misma tome el rumbo deseado. En la tercera etapa, realiza el cierre de la discusión, otorgando un resumen de los principales aportes que contribuyen a la construcción del aprendizaje colaborativo.

Salmon (2000) incorpora el concepto de e-Moderator para referirse a un tutor especializado en moderación y el e-Moderating, para referirse al proceso de moderación propiamente dicho. Las etapas que promueve son cinco, a saber:

- acceso y Motivación,
- socialización,
- compartir información,
- construcción de conocimiento,
- desarrollo.

Ahora bien, los moderadores necesitan desarrollar habilidades en los cuatro ámbitos – pedagógico, social, técnico y administrativo - para desarrollar un plan de trabajo en un entorno virtual de aprendizaje. El tutor es el que acompaña, media y retroalimenta al participante; es el encargado de gestionar el aprendizaje grupal e individual, por lo que requiere poseer habilidades sociales que le permitan crear un ambiente de aprendizaje interactivo, empático, generando que la distancia geográfica sea cada vez menos notoria. En lo técnico y administrativo, tener habilidades en el uso de las herramientas tecnológicas que provea el entorno virtual y que le permitan realizar el seguimiento del participante y administrar los grupos de trabajo.

### **Profesionales, sus roles y competencias**

Un profesional de la educación a distancia es definido como aquel que enseña o trabaja como un soporte administrativo o académico en el campo de la educación a distancia, esto puede ser en cualquier universidad, empresa o institución (Tach, 1994). Keegan (1980), al analizar las características definitorias de la educación a distancia en general, señala la necesidad de un grupo

de profesionales que organizan y coordinan la planificación, el desarrollo y la evaluación de todo el programa de formación, desde el experto en los contenidos de enseñanza, al experto en la edición de los mismos en la red o al administrador de la plataforma informática que soporta todo el diseño pedagógico.

La finalidad de este equipo docente sería la de conseguir un contexto didáctico rico en contenidos, atractivo en su presentación, eficaz en su aplicación a la vez que dinámico y flexible en su utilización (Mir, 2005).

Por otro lado Tach (1994) y William (2001) establecen que los equipos de profesionales de la educación a distancia tienen hasta doce roles diferentes en la operación de los programas en esa modalidad educativa, los cuales son: administrador, líder-agente de cambio, instructor, diseñador instruccional, experto en tecnología, diseñador gráfico, editor multimedia, coordinador, especialista en evaluación, soporte técnico, encargado de bibliotecas y técnico.

Cada uno de los roles que los profesionales cumplen en la educación a distancia tienen diversas competencias generales para desempeñar su trabajo.

Varios autores han identificado e investigado los roles y las competencias necesarias para la educación a distancia (McLagan, 1983; Mirabito, 1996; Little, 1996; Murphy, 1993; Psikurich and Sanders, 1998; en Tach, 1994 y Williams, 2000) que de manera general puede referenciar un total de 52 competencias generales para los profesionales de la educación a distancia (véase la tabla 1).

Tabla 1.- Roles y competencias de la educación a distancia

1. Conocimientos sobre andragogía.	29. Habilidades de comercialización.
2. Habilidades para la consejería.	30. Conocimientos sobre medios de comunicación.
3. Conocimientos básicos sobre tecnología.	31. Habilidades sobre modelamiento de la conducta.
4. Habilidades financieras.	32. Conocimientos sobre multimedia.
5. Habilidades para ser agente de cambio.	33. Habilidades sobre análisis de necesidades.
6. Trabajo en equipo.	34. Habilidades de negociación.
7. Conocimiento sobre hardware.	35. Habilidades de organización.
8. Conocimiento sobre redes.	36. Habilidades de planeación.
9. Cultura general.	37. Habilidades de construcción de políticas.
10. Habilidades para analizar datos.	38. Habilidades de presentación.
11. Habilidades de edición.	39. Habilidades para dirigir proyectos.

12. Habilidades de ingeniería.	40. Habilidades para las relaciones públicas.
13. Solvencia en el idioma inglés.	41. Habilidades para cuestionar.
14. Habilidades de evaluación.	42. Habilidades para utilizar y crear software.
15. Habilidades para facilitar el debate.	43. Habilidades de planeación estratégica.
16. Habilidades de retroalimentación.	44. Conocimientos sobre accesibilidad a la tecnología.
17. Conocimientos sobre teoría de la educación.	45. Habilidades sobre operación y reparación de tecnología.
18. Habilidades en diseño gráfico.	46. Conocimientos sobre sistemas de telefonía.
19. Habilidades en procesos grupales.	47. Habilidades para la construcción de textos.
20. Habilidades en diseño instruccional.	48. Habilidades para la capacitación en tecnología.
21. Conocimientos sobre tecnologías interactivas.	49. Habilidades para la comunicación vía satélite.
22. Habilidades de comunicación interpersonal.	50. Habilidades sobre el uso de videoconferencias
23. Conocimientos en el campo de la educación a distancia.	51. Habilidades de escritura.
24. Conocimientos sobre servicios de soporte.	52. Estrategias de aprendizaje.
25. Conocimientos sobre modelos y estrategias de enseñanza.	53. Uso de herramientas de internet para la enseñanza.
26. Conocimientos sobre estilos de aprendizaje.	54. Habilidades para la autoría de html.
27. Habilidades de búsqueda de información.	55. Habilidades para la programación en web.
28. Habilidades directivas.	

Fuente: elaboración propia basada en McLagan, 1983; Mirabito, 1996; Little, 1996; Murphy, 1993; Psikurich and Sanders, 1998; en Tach, 1994 y Williams, 2000

De acuerdo a la tabla 1 podemos establecer que un profesional de la educación a distancia no es la persona que únicamente domina el uso de la red y otras herramientas tecnológicas, sino aquella que también posee un conjunto de competencias pedagógicas, conocimientos de cultura general y capacidad de empatía que le permite detectar las necesidades del educando, orientarlo y retroalimentarlo eficientemente durante su formación académica.

## **Conclusiones:**

Podemos concluir en función de todo lo discutido hasta este momento que la formación integral de los estudiantes de nivel superior debe ser una prioridad de las universidades, para atender los problemas totales de los propios estudiantes y mejorar la calidad de la enseñanza, disminuir la deserción y brindar el servicio educativo que la sociedad espera de las instituciones de educación superior, concretamente se deberá atender programas que incluyan, pero limitativamente las siguientes acciones.

Para apoyar a la tutoría las instituciones han implementado:

- Cursos de inducción a la universidad.
- Acciones de apoyo psicológico.
- Cursos de desarrollo de hábitos de estudio y de trabajo.
- Cursos de desarrollo de habilidades.
- Becas, financiamientos o créditos.
- Bolsa de trabajo, talleres de orientación.
- Talleres con temas específicos (idiomas, cómputo, manejo de información y otros)

Estas actividades se difunden con reuniones, mensajes, visitas al aula, trípticos o carteles de promoción.

Los tutores en las instituciones se seleccionan por las siguientes características:

- Tipo de población a la que atienden.
- Tiempo disponible para la tutoría.
- Experiencia con alumnos.
- Atributos personales.
- Propuesta de Material Multimedia de Apoyo a la Tutoría

Todo lo anterior manejado desde un programa de tutoría que mantenga un seguimiento apropiado sobre tutores, alumnos y sobre el propio programa de tutoría.



## Referencias

Barberá,E (Coord), Badia,A & Momino, JM (2001). La incógnita de la educación a distancia. Barcelona: ICE-Horsori.

Bates,A.W.(2001). Cómo gestionar el cambio tecnológico. Barcelona: Gedisa.

Duart,J y Sangrá,A (2000). Aprender de la virtualidad. Barcelona: Gedisa.

Fainholc, B (1999). La interactividad en la educación a distancia. Barcelona: Paidós.

García Aretio, L (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel.

Gros, B y Silva, J (2012). La formación del profesorado como docente en los espacios virtuales. Revista Iberoamericana de Educación, 36. Consultada en mayo de 2012 en [http://www.rieoei.org/tec\\_edu32.htm](http://www.rieoei.org/tec_edu32.htm)

Gutiérrez Martin, A (2003). Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas. Barcelona: Gedisa.

M.C.y E (1998). Módulo 6: Proyecto, Orientación y Tutoría. Curso para supervisores y directores de instituciones educativas.

Martínez, J. (2004). El papel del tutor en el aprendizaje virtual. Revista UOC. [en línea]UOC Consultada en : mayo de 2012 en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>

Muelas, E. (2004). Módulo 3: La función tutorial. BsAs.: Fundec.

Salmon, G (2000). E- Moderating: The key to teaching and learning online. London: Kogan

Ugaz, P. (2005). Claves para desempeñar el rol de tutor en un programa virtual. Actas de Online Educa Madrid 2005