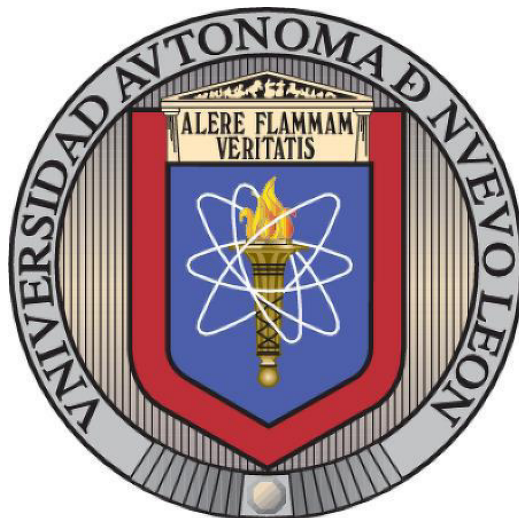


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



TESIS

**DISEÑO DEL PERFIL POR COMPETENCIAS DEL FACILITADOR-
TUTOR EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN LA MODALIDAD A
DISTANCIA**

PRESENTA

LIC. ANNY FRID RAMOS GARCÍA

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ORIENTACIÓN
EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR**

ENERO, 2016

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



TESIS

**DISEÑO DEL PERFIL POR COMPETENCIAS DEL FACILITADOR-
TUTOR EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN LA MODALIDAD A
DISTANCIA**

PRESENTA

LIC. ANNY FRID RAMOS GARCÍA

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ORIENTACIÓN
EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR**

DIRECTOR DE TESIS

DR. JESÚS ENRIQUE ESQUIVEL CRUZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO,

ENERO DE 2016

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

La presente tesis titulada “Diseño del perfil por competencias del facilitador-tutor en Educación Media Superior en la modalidad a distancia” presentada por Lic. Anny Frid Ramos García ha sido aprobada por el comité de tesis.

Dr. Jesús Enrique Esquivel Cruz

Director de tesis

Dr. Jesús Humberto González González

Revisor de tesis

Dra. Luz Marina Méndez Hinojosa

Revisor de tesis

Monterrey, N. L., México, enero de 2016.

DEDICATORIA

A Jenny García (mi madre), por ser una gran guerrera de la vida, fuente de fortaleza, constancia, entrega, comprensión y apoyo incondicional, por estar siempre ahí. Este trabajo representa el largo y difícil camino que por 36 años hemos compartido...

¡Disfrútalo, es tuyo también!

A mis hijos Marco y Charly, ustedes representan mi razón y principal motivo de superación, a ustedes primordialmente, en compensación por los momentos que como madre no les he brindado, por los grandes sacrificios que juntos hemos enfrentado, por el tiempo que no podré devolverles pero si agradecerles.

A mis abuelitos Fidel (†) y Librada, gracias por ser pilares en mi crianza, por ser una luz en mi vida y por sembrar en mí las virtudes necesarias para enfrentar la vida.

A todos los seres queridos, que a la distancia, han contribuido en esencia para que mis deseos y logros sean una realidad.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios Nuestro Señor por la vida, los dones, la fortaleza y la salud que me han permitido concluir con este proyecto de vida. ¡Dios conmigo!, ¿quién contra mí? (Rm 8, 31b).

A toda mi familia, su comprensión y apoyo significan la motivación para seguir adelante.

Al Ing. Lázaro Vargas Guerra, gracias por creer en mí, y al Ing. José Ángel Ovalle González por el apoyo incondicional para el logro de esta meta, ¡Dios los bendiga siempre!

A mi director de tesis, por la paciencia y el tiempo dedicado en la elaboración de esta investigación.

Gracias a todos los expertos en ED de la UANL, por la valía de sus contribuciones, sin las cuales no sería posible este proyecto.

A todos los docentes excepcionales que han estado presentes en mi vida, sus enseñanzas y ejemplos han sido fundamentales, para ustedes, mi admiración y respeto.

Gracias a todas las grandes y maravillosas personas presentes y pasadas que sin esperar nada a cambio, me han compartido palabras sabias de aliento, conocimiento y alegría.

RESUMEN

Este proyecto es resultado de un proceso de investigación desarrollado en colaboración con expertos en la modalidad a distancia del Nivel Superior y Nivel Medio Superior (NMS) y el proceso tutorial en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), su enfoque es definir las competencias fundamentales del facilitador-tutor en programas educativos correspondientes al NMS en la modalidad a distancia. Al determinar dichas competencias se espera contribuir a la identificación del profesionalista idóneo encargado de colaborar dentro del proceso de aprendizaje-enseñanza en problemáticas como la deserción y rezago educativo, así como, elevar el nivel de permanencia y egreso en congruencia con el siguiente nivel educativo o las demandas laborales. Resulta fundamental determinar las competencias del facilitador-tutor para garantizar la pertinencia, calidad y eficacia del proceso formativo en el Nivel Medio Superior.

Palabras clave: Tutoría, perfil, facilitador-tutor, Nivel Medio Superior, competencias, educación a distancia.

ABSTRACT

This project is the result of a research process developed in collaboration with experts in distance learning of high school and higher education in the tutoring process at Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). The objective of this research is to define the core competencies of the facilitator-tutor in educational programs of high school education in distance learning. The definition of such competencies will contribute to the identification of the ideal educator responsible for collaborating in issues of the learning-teaching process such as drop-outs, educational lagging, as well as increasing the level of permanency retention and student outcome in relation with higher education or the labor demands. It is important to define the skills of the facilitator-tutor to ensure the relevance, quality and efficacy of the learning process in high school education.

Key words: Tutoring, profile, facilitator-tutor, high-school education, competences, on-line education.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	IV
RESUMEN.....	V
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
<i>1.1 Antecedentes.....</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Antecedentes internacionales</i>	<i>3</i>
<i>1.3 Antecedentes nacionales.....</i>	<i>5</i>
<i>1.4 Alcances de la tutoría desde diversos subsistemas.....</i>	<i>14</i>
<i>1.5 La tutoría en la modalidad a distancia.</i>	<i>16</i>
<i>1.6 Definición del Problema</i>	<i>18</i>
<i>1.7 Justificación de la Investigación</i>	<i>26</i>
<i>1.8 Objetivo General.....</i>	<i>32</i>
<i>1.9 Limitaciones y Delimitaciones</i>	<i>32</i>
CAPÍTULO II.....	35
MARCO TEÓRICO.....	35
<i>2.1 Factores de riesgo en la formación integral, oportunidad para la acción tutorial.....</i>	<i>35</i>
<i>2.2 Tutoría: definiciones y tipologías según la modalidad de aplicación.</i>	<i>37</i>
<i>2.3 La tutoría desde el enfoque de la competencia.</i>	<i>41</i>
<i>2.4 La tutoría desde el enfoque constructivista para el aprendizaje.</i>	<i>45</i>
<i>2.5 El tutor: definiciones según su rol como figura de intervención en el aprendizaje.</i>	<i>50</i>
<i>2.6 Características que definen el perfil del facilitador-tutor.....</i>	<i>52</i>
<i>2.7 El perfil de un tutor en la modalidad a distancia.</i>	<i>58</i>
CAPÍTULO III.....	68
MÉTODO	68
<i>PARTICIPANTES.....</i>	<i>70</i>
<i>APARATOS E INSTRUMENTOS</i>	<i>71</i>
<i>PROCEDIMIENTO.....</i>	<i>73</i>
CAPÍTULO IV.....	83
RESULTADOS.....	83
<i>4.1 Análisis de la encuesta preliminar.....</i>	<i>83</i>

4.1.1 Análisis cuantitativo del “Saber Conocer”	83
4.1.2 Análisis de contenido del “Saber Conocer”	84
4.1.3 Análisis cuantitativo del “Saber Hacer”	87
4.1.4 Análisis de contenido del “Saber Hacer”	88
4.1.5 Análisis cuantitativo del “Saber Ser y Convivir”	91
4.1.6 Análisis de contenido del “Saber Ser y Convivir”	92
4.2 Análisis de la segunda encuesta	94
4.2.1 Análisis cuantitativo del “Saber Conocer”	95
4.2.2 Análisis de contenido del “Saber Conocer”	97
4.2.4 Análisis de contenido del “Saber Hacer”	98
4.3 Competencias del perfil facilitador-tutor en la modalidad a distancia del Nivel Medio Superior	100
CAPÍTULO V	104
DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES PARA FUTUROS ESTUDIOS	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS	115
ANEXO I. ENCUESTA PRELIMINAR DE LAS COMPETENCIAS DEL PERFIL FACILITADOR-TUTOR DEL NMS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA DE CREACIÓN PROPIA.....	115
ANEXO II. SEGUNDA ENCUESTA DE LAS COMPETENCIAS DEL PERFIL FACILITADOR-TUTOR DEL NMS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA DE CREACIÓN PROPIA.....	119

Índice de Tablas

Tablas

TABLA 1 PERFIL DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA TUTORÍA.....	53
TABLA 2 COMPETENCIAS Y ATRIBUTOS DEL PERFIL DEL DOCENTE DEL SNB.....	54
TABLA 3 ATRIBUTOS DE PERFIL DEL TUTOR DE ACUERDO A LA SEMS-UDG.....	56
TABLA 4 INDICADORES PARA EL TUTOR EN LÍNEA.....	60
TABLA 5 CLASIFICACIONES DEL ROL DEL TUTOR.....	61
TABLA 6 PROFESOR TUTOR DEL IPN DE LA MODALIDAD NO ESCOLARIZADA A DISTANCIA Y MIXTA DEL IPN.....	64

TABLA 7 RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA CATEGORÍA "SABER CONOCER"	84
TABLA 8 OBSERVACIONES DE FONDO "SABER CONOCER"	85
TABLA 9 OBSERVACIONES DE FORMA "SABER CONOCER"	86
TABLA 10 ÍTEMS AGRUPADOS POR CATEGORÍAS DE CAMBIO.	86
TABLA 11 RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL "SABER HACER"	87
TABLA 12 OBSERVACIONES DE FONDO "SABER HACER"	89
TABLA 13 OBSERVACIONES DE FORMA "SABER HACER"	90
TABLA 14 ÍTEMS AGRUPADOS POR CATEGORÍA DE CAMBIO	90
TABLA 15 RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA CATEGORÍA "SABER SER Y CONVIVIR"	91
TABLA 16 OBSERVACIONES DE FONDO "SABER SER Y CONVIVIR"	92
TABLA 17 OBSERVACIONES DE FORMA "SABER SER Y CONVIVIR"	93
TABLA 18 RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA.....	96
TABLA 19 OBSERVACIONES DE FONDO "SABER CONOCER"	97
TABLA 20 ÍTEMS AGRUPADOS POR CATEGORÍAS DE CAMBIO.	98
TABLA 21 OBSERVACIONES DE FONDO "SABER HACER"	99
TABLA 22 ÍTEMS AGRUPADOS POR CATEGORÍAS DE CAMBIO.	99
TABLA 23 SABER CONOCER DEL FACILITADOR-TUTOR.....	100
TABLA 24 SABER HACER DEL FACILITADOR-TUTOR	101
TABLA 25 SABER SER Y CONVIVIR DEL FACILITADOR-TUTOR	103

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativa del Nivel Medio superior (NMS) de nuestro país, en su compromiso por ofrecer educación de calidad han enfrentado retos que permitan ver cristalizado en el perfil de egreso los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que faculten al estudiante para incorporarse de forma exitosa en el siguiente nivel académico o al campo laboral.

Entre los retos se encuentra la necesidad de atender a un promedio de más de cuatro millones de ciudadanos inscritos en alguna institución educativa del NMS, todos con características, necesidades y condiciones diversas, provocando así la creación de programas como lo es la educación media superior a distancia y posteriormente programas de acompañamiento especializados en dotar al estudiante con herramientas cognitivas y actitudinales que le servirán en la búsqueda positiva de soluciones a los diversos problemas que enfrenta, tal es el caso de la tutoría (Torres & López, 2013).

1.1 Antecedentes

El concepto tutor como figura trascendental en la historia y en trabajos de investigación realizados desde la modalidad a distancia tiene antecedentes con Holmberg en el año de 1985, de acuerdo con Zawzcki-Richter (2009); en dicho trabajo se destacan 8 áreas de investigación en la que destaca *“La comunicación y la*

interacción entre los estudiantes y sus organizadores de apoyo como son: tutores, consejeros, administradores y otros estudiantes”. A partir de éste trabajo se han desarrollado otros estudios, mismos que han sido publicados y actualmente sirven como respaldo literario de la modalidad en cuestión y en los que se hace énfasis en el rol que desempeñan los protagonistas y la importancia de la inclusión, motivación y desempeño académico del estudiante, entre otros aspectos.

En la historia del proceso educativo se ha tenido presente la figura del tutor desde la época antigua, delegando dicha función a un personaje sabio de gran prestigio, es decir, por alguien que se encuentra más capacitado para dirigir el aprendizaje (Giner, Muriel, & Toledano, 2013). Posteriormente, en la Edad Media, la tutoría gira entorno a la vida monástica a través de la influencia que recibe el tutorado de un tutor, quien se distingue por ser sabio, de gran reconocimiento y responsable de formar en un sentido espiritual de búsqueda de la virtud.

La SEP (2010) señala que para el siglo XIV y XV, el rol del tutor es reconocido como una figura presente en la clase alta, misma que se pierde para los siglos XVII y XVIII por un interés de parte del gobierno por ofrecer educación al pueblo. En el Siglo XIX surge una nueva forma de apreciar la función tutorial provocando para el siglo XX su reconocimiento técnico, intencional y centrado en el tutorado y en la educación de calidad.

Los antecedentes de la tutoría se distinguen en la actividad realizada por el profesor en el proceso de enseñanza individualizada y posteriormente en la práctica tallerista en la figura del maestro quien tenía la tutela de uno o varios alumnos.

Posteriormente la tutoría en el campo escolarizado formal tenía estrecha relación con atención personalizada o grupos pequeños en los que se pretendía desarrollar ciertas habilidades, conocimientos y actitudes, quedando exentos los ámbitos laborales de la producción capitalista.

1.2 Antecedentes internacionales

El concepto *tutoría* tiene como antecedentes histórico el trabajo realizado en diferentes universidades, principalmente las anglosajonas, como es el caso de la Open University de Inglaterra desde hace 3 décadas quien la denomina *tutoring* o *supervising* o en Estados Unidos que la denomina *academic advising*, *mentoring*, *monitoring* o *counseling*, ejemplo de ello es el trabajo realizado por la Universidad de Oxford (Universidad de Guadalajara, 2004).

Con el antecedente de la Declaración de Bolonia de 1999, en la que se propone crear un enfoque en el aprendizaje a lo largo de la vida y el desarrollo de competencias, con apoyo de 31 países, entre ellos Francia, Italia, Reino Unido, Alemania y España, es que se plantea en éste último la Ley Orgánica de Universidades (LOU) en el 2001, cuyo propósito es fortalecer la relación entre las universidades y la sociedad a través de una misión basada en la transmisión de saberes, una misión investigadora, una formación profesional con una perspectiva integral enfocada a los estudiantes y una misión de proyección social, propiciando un cambio en el rol de profesor quien deja de ser sólo fuente de conocimientos a un guía, abarcando así la orientación y tutoría (Sola & Moreno, 2009).

Por su parte, organismos internacionales como la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCED), Organización de los Estados Americanos (OEA), entre otros, han promovido estrategias de calidad, pertinencia, cobertura y equidad, como son los Proyectos Institucionales de Tutorías en las Instituciones del Nivel Medio Superior y Superior (Fernández, 2010; UNESCO, 1998).

En el contexto español bajo el criterio de la enseñanza superior a distancia se encuentra la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) la cual considera como un derecho para el estudiante y una obligación por parte de la institución educativa ofrecer la tutoría y orientación como factores de calidad educativa, así mismo, la Universidad de Navarra y la Universidad Complutense de Madrid, contemplan el *peer tutoring*, o el asesoramiento entre el profesor, auxiliares de profesores y/o estudiantes de grados superiores y los tutorados, ampliando con esto, la gama de opciones para atender necesidades diversas de forma pertinente y empática (UDG, 2004).

En cuanto al uso de la tecnología para favorecer la *tutoría asistida por computadora* se tiene como antecedente en el Massachusetts Institut of Technology (MIT) el trabajo realizado por Seymour Papert, la cuál es considerada un medio eficaz para motivar el aprender a aprender y porque ayuda a desarrollar habilidades comunicativas, de trabajo e investigación en congruencia con las demandas sociales actuales (UDG, 2004).

En 1997, la UNESCO publica en su documento “Recomendación Relativa a la Condición del Personal Docente de la Enseñanza Superior”, que los profesionistas al

servicio académico, ya sea por medio de la enseñanza o de la investigación, deberán “estar disponibles para los alumnos, con el propósito de orientarles en sus estudios”. Para el año de 1998, establece que el nuevo modelo de la enseñanza superior debe centrarse en el estudiante, por lo que las acciones y obligaciones del profesor son proporcionar, orientar y aconsejar, cuando sea pertinente, en cursos de recuperación, durante la formación y otras formas de apoyo con el fin de mejorar sus condiciones de vida, lo anterior en la “Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción” (UNESCO, 1998).

La educación superior en Cuba ha tenido cambios sustanciales que han permitido dar acceso al ámbito educativo a una población variada (adolescente, jóvenes y adultos) en características y necesidades, de tal manera que en el año de 1976, mediante una Campaña de Alfabetización y la Reforma Universitaria se logra la enseñanza universitaria gratuita y el Sistema de Becas, surge el Ministerio de Educación Superior y con esto se crea la Educación a Distancia, posteriormente se reconoce la figura del tutor quien ofrece acompañamiento a lo largo del proceso formativo, responde a necesidades particulares de superación y da a conocer las características del plan de estudios y objetivos de cada curso con la finalidad de mejorar la calidad de los resultados de eficiencia termina (ACCEDES, Delgado & González, 2012).

1.3 Antecedentes nacionales

La acción tutorial del Bachillerato General tiene su sustento en diversas políticas

educativas como son:

- Programa Sectorial de Educación 2007-2012 (PROSEDU) que establece como objetivos para la Educación Media Superior (EMS) “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” (SEP, 2007).
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 en el eje 3 “*Igualdad de Oportunidades*”, apartado 3.3 “*Transformación educativa*” en el que se establecen los objetivos y estrategias de la tutoría en respuesta al rezago del sistema educativo, falta de oportunidades para acceder a educación de calidad en materia de tecnología, desvinculación entre el nivel medio superior y superior y el ámbito laboral (Poder Ejecutivo Federal, 2007).
- Reforma Integral de Educación Media Superior (RIEMS), de acuerdo a la SEP, (2008).
- Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) a través de la creación del Sistema Nacional de Tutorías Académicas (SiNaTa), el Marco Curricular Común (MCC) y los referentes en materia de tutoría, cuyo propósito es coadyuvar en el Modelo Integral de Acompañamiento para los Jóvenes de la EMS, atendiendo sus necesidades e intereses en cuanto a los factores internos y externos que repercuten en su desempeño académico y proceso de aprendizaje.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), misma que considera que la educación debe orientarse al aprendizaje autodirigido del aprender a aprender, aprender a emprender y aprender a ser y a

la formación integral con una visión humanista y responsable con el desarrollo del país a través de proyecto como lo es la *Organización e Implantación de Programas Institucionales de Tutoría en las Instituciones de Educación Superior* (Romo, 2004).

A partir de la década de los años 60's, en la educación superior de nuestro país, específicamente la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se ha venido implementando el sistema tutorial. Hacia el año de 1964 en la maestría y doctorado en Bioquímica, se reconoce la importancia de la intervención del tutor como parte de la excelencia y calidad del programa de posgrado, posteriormente en la década de los 70's, se implementa en el nivel de posgrado de la Facultad de Química, de igual manera, en la misma década se establece la acción tutorial en los planes de estudio en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (UDG, 2004).

A nivel de licenciatura para el año de 1972, teniendo como antecedente la Open University y la UNED, la UNAM se convierte en pionera en el sistema tutorial dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA) abarcando 17 licenciaturas, en las que se atenderían dudas individuales del proceso académico y a nivel grupal la adquisición del conocimiento y los problemas que se enfrentan durante el proceso de aprendizaje a través de la interacción tutor-tutorados. Dicho programa contempla el acompañamiento durante toda la estancia en la Universidad del estudiante (UDG, 2004; Universidad Nacional Autónoma de México, 2012).

Otro logro al respecto se cuenta en el año de 1980, en la Facultad de Química de la UNAM al integrar en sus Normas Complementarias al Reglamento de Posgrado la

organización administrativa tutorial y para 1986, se crea un Comité de Selección de Tutores para el nivel de doctorado. Posteriormente, surge en el doctorado de Ecología del Centro de Ecología una idea nueva respecto a la relación tutorial, misma que pretende ser complementaria, es decir, los tutores elegidos por el alumno deberán ser de diversas áreas disciplinarias al tema central de investigación para enriquecer la formación profesional (UDG, 2004).

El Sistema de Investigación, Evaluación y Tutoría Escolar (SIETE), es una propuesta generada por la Facultad de Psicología de la UNAM en la que se ofrecen cuatro módulos de formación integral enfocada al rol del asesor, la aplicación de instrumentos psicométricos, Sistema de Experto y la formación del tutor para enriquecer el proceso académico (UDG, 2004).

La figura del tutor como profesionista experto que estimula y promueve la inclusión del estudiante en espacios donde lleva a cabo prácticas profesionales reales que van desde la observación hasta la participación con asesoría oportuna y pertinente surge en la Facultad de Medicina de la UNAM en el año de 1991. Posteriormente, en la misma dependencia se establecen los Núcleos de Calidad Educativa (NUCE), es decir, programas para alumnos que al ingresar cuenten con un alto promedio de bachillerato, examen de selección y entrevista personal; los objetivos de dichos programas abarcan el diseño de metodologías de estudio y trabajo ad hoc a las demandas del primer año, apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad, generación de climas de confianza para identificar aspectos de la vida personal del estudiante que influyen en su desempeño, desarrollo profesional integral mediante actividades extracurriculares e

información académico-administrativas de acuerdo a las necesidades del estudiante (UDG, 2004).

Por su parte, en la UNAM, en el periodo 2011-2015 como parte del plan de trabajo del rector, doctor José Narro Roble, se incorpora un programa administrativo que atenderá estratégicamente la baja eficiencia terminal, la deserción y el bajo rendimiento escolar llamado Sistema Institucional de Tutorías (SIT), mismo que abarca los primeros años de los niveles de bachillerato y licenciatura en los sistemas Presencial, Abierto y a Distancia. El acuerdo y lineamientos que conforman el SIT son publicados en la *Gaceta UNAM* el 23 de mayo de 2013 (SUAYED, s.f.; García, Aquino, Guzman & Medina, 2012).

Como se ha podido apreciar, los esfuerzos de la UNAM por dar forma a la acción tutorial tienen su antecedente en el nivel superior, esfuerzos que han trascendido a la Escuela Nacional Preparatoria y que tienen su inicio en el SUA como reflejo del esfuerzo cooperativo de su cuerpo académico y quienes han ofrecido diversas sugerencias para implementar estrategias e instrumentos que favorecen el programa de tutoría (SUAYED, s.f.; Subsecretaría de Educación Media Superior, 2009).

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, por su parte, implementó un programa de acompañamiento durante toda la trayectoria académica del estudiante, en el cual se atienden aspectos de tipo académico, económico, social y personal. Dicho programa ha mostrado mejorías en cuanto a disminución del índice de reprobación y deserción.

Para el año de 1992, la Universidad de Guadalajara (UDG) establece como estatuto, dentro de las funciones del personal académico la obligatoriedad del desempeño tutorial con la finalidad de contribuir a la formación integral del estudiantes. Otro logro fue la aprobación para que en los planes de estudio se integren la asignación de tutores académicos en las modalidades, regulares, cursos o talleres de nivelación, asesoría o consultoría, orientación para estudios de licenciatura y posgrado, trabajo de laboratorio y servicio social. En el año de 1994, ésta misma institución, implementa un programa de capacitación en tutoría académica destinada a los maestros como estrategia para el incremento de la calidad educativa.

El Instituto Politécnico Nacional (IPN) en su Programa Institucional de Medio Plazo 2002-2006 con la misión de formar profesionistas integrales en los niveles Medio, Superior y Posgrado, establece un Modelo Educativo Centrado en el Aprendizaje que posee, entre otras, una línea de acción para el acompañamiento al estudiante durante su experiencia formativa a través del Programa Institucional de tutoría (PIT), dicho programa se ofrece en las modalidades escolarizada, no escolarizada a distancia y mixta.

La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), en el año 2006, crea un programa de bachillerato a distancia logrando con esto atender a la población mexiquense, posteriormente en el año 2006 a través de la Dirección de Educación Continua y a Distancia (DECYD), se establece la figura del tutor para favorecer el acompañamiento de corte académico y se genera la normatividad de dicho programa. Posteriormente en el junio del 2012, con aprobación del H. Consejo Universitario se pone en práctica el nuevo plan de estudios en el que se contempla, entre otros rubros, un

modelo educativo con filosofía humanista centrado básicamente en la interacción de figuras académicas (entre ellos el tutor) con los estudiantes (Contreras & Pichardo, 2013).

Organismos como la Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria (DGETA), La dirección General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar (DGECyTM), La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI), La Coordinación de Organismos Descentralizados Estatales de los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyTEs), Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), La Dirección General del Bachillerato (DGB) y El Colegio de Bachilleres (COLBACH), han participado en diversas actividades como son encuentros de experiencias en tutorías, reuniones colegiadas a nivel nacional, diseño de metodologías para la acción tutorial, rediseño de planes de estudio que incluyen un programa de tutorías, creación de manuales para Tutoría Académica y promoción de la estrategias de acompañamiento que incluyen el abordaje de aspectos académicos y psicosociales. Todo lo anterior en un periodo del 2003 al 2006, de acuerdo con la SEMS (2011).

En el 2006, como proceso de mejora en materia de tutoría y dada la diversidad en modalidades y subsistemas que conforman la EMS, se crea el Sistema Nacional de Tutoría (SiNaT) para el NMS en el que participan directivos, docentes, tutores, alumnos y la comunidad educativa en general. Lo anterior en respuesta a lo que se marca en el Acuerdo Secretarial No. 442, del Diario Oficial de la Federación (DOF) que justifica la orientación, tutoría y atención a las necesidades del estudiante por dos motivos: a) la

etapa de desarrollo que caracteriza al estudiantes de bachillerato y b) las estadísticas preocupantes del fracaso escolar caracterizado por la reprobación, deseción y la baja eficiencia terminal (SEP, 2008).

El 26 de septiembre de 2008, se publica en el DOF, el Acuerdo 442, en el que queda constituida la identidad del SNB y cuyo propósito es responder a las necesidades de la EMS a través del establecimiento de un MCC, mismo que comparten las diferentes modalidades y subistemas. En respuesta a lo anterior, se crean los Lineamientos Generales de Tutorías del SNB para regular la acción tutorial desde su planeación, organización, hasta su operación en cada institución educativa que integra la SEMS según su publicación del año 2009.

Por mencionar el caso de instituciones particulares que tienen a bien proporcionar el servicio de apoyo integral sustentado en la tutoría, se encuentran la Universidad de Anáhuac, la Universidad Iberoamericana y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), quienes ofrecen apoyo orientado a solventar problemas de aprendizaje, rendimiento académico, adaptación e integración al ámbito universitario y la evaluación y canalización del estudiante (UDG, 2004).

La SEMS (2009), refiere que en México, instituciones como la UNAM preocupada por el alto índice de reprobación, abandono escolar, baja eficiencia terminal y un deficiente rendimiento académico, inicia en el año de 1940, con estrategias en sistemas tutoriales que permitan la disminución de dichos problemas en el nivel superior y a su vez elevar la eficiencia terminal.

Por su parte, Osorio (2006) ofrece resultados de estudios aplicados a la tutoría en la etapa de la adolescencia y que han beneficiado al estudiante en aspectos cognitivos afectivos, provocando así que diversas casas de estudio enfrenten retos que contribuyan a disminuir las problemáticas que aquejan el proceso formativo académico, tal es el caso del IPN, UDG, UAEM, la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) por mencionar algunas.

Ejemplo de lo anterior se cuenta con el antecedente del IPN, quien ha desarrollado un programa de acompañamiento personalizado mediante un sistema de educación a distancia Polivirtual denominado *Bachillerato Tecnológico Bivalente a Distancia* (BTBD), en el que intervienen figuras como el profesor-asesor, profesor-tutor, staff de atención a usuarios, coordinador académico y de sede, como afirma Torres, López, & Esparza (2013) y por otro lado en febrero del 2002, la UPN crea el PIT (Fernández, 2010).

El compromiso por ofrecer formación integral en el nivel medio superior y superior compete tanto al ámbito nacional como internacional, lo que permite la búsqueda por romper paradigmas educativos y trascender de la simple tarea de ofrecer conocimientos. Por lo tanto, se vuelve trascendental el logro de la aplicación de conocimientos que motiven el aprendizaje significativo apegado a los valores, actitudes, aptitudes y habilidades indispensables al bien común.

Cada institución educativa desde su trinchera ha buscado satisfacer las necesidades de su población estudiantil, el trabajo colaborativo que han orquestado se ve reflejado en esfuerzos, recursos y acciones que resuelvan problemáticas de demanda y

rezago principalmente, además del bajo rendimiento y la deserción. Sin embargo, aún prevalecen sesgos que permiten dar a lugar a propuestas como ésta en la que se tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de la acción tutorial en el NMS a través de la identificación de las competencias que debe reunir el profesionista dedicado a la docencia y por ende a la tutoría (Barcelata-Eguiarte, Gómez-Gutierrez, & Taboada, 2010).

1.4 Alcances de la tutoría desde diversos subsistemas.

En México, los diversos subsistemas que atienden a la población del NMS son de carácter público y privado según Fernández, (2010). Los colegios de Bachilleres de los Estados, Centros de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial, bachilleratos estatales y bachilleratos de universidades autónomas son de carácter público, mismos que atiende a un 80% de la población, dejando el resto a los subsistemas privados.

La existencia de múltiples subsistemas deriva de la necesidad de atender a una población variada en necesidades e intereses. Por lo anterior, es que en el 2008 se genera lo que se denomina RIEMS como un esfuerzo del Gobierno Federal por elevar la calidad educativa de dicho nivel, provocando un cambio de paradigmas en el trabajo metodológico de la enseñanza y por ende del aprendizaje, convirtiendo al estudiante en protagonista del proceso y provocando su autonomía y responsabilidad ante su desarrollo y formación tanto personal como profesional (Fernández, 2010).

La RIEMS se fundamenta en cuatro ejes de acción como son: a) construcción de

un marco curricular común basado en competencias, b) definición y regularización de las distintas modalidades que operan el nivel, c) profesionalización de los servicios mediante estándares y procesos comunes y d) certificación del Sistema Nacional de Bachillerato. Lo anterior como antecedente para atender el siguiente compromiso del país, ampliar la cobertura del NMS a los egresados de la educación básica, generando así, la obligatoriedad de la EMS (SEP, 2008).

Para el año 2013, estudios realizados por el INEGI, Conapo e INEE muestran que en el país se cuenta con una población de entre 15 y 29 años de edad en etapa escolar en el NMS. De dicha población se rescatan áreas de oportunidad como son la insuficiencia de atención, bajo rendimiento escolar, el rezago y la deserción. El 53.4% (25 a 29 años) representan un alto rezago de los cuales el 28.2% no asiste a clase, el 80% de la población de entre 18 a 24 años reflejan un 80% de ausencia en el aula y por último un promedio de 600,000 jóvenes abandonan la escuela, representando con esto, un desafío para quienes ofertan la formación profesional.

Lo anterior nos coloca en un marco de responsabilidad y compromiso, ante las fuertes aspiraciones por lograr que la población en edad típica escolar (15 y 17 años) aseguren la adquisición de los saberes, habilidades y actitudes propias a la llamada sociedad del conocimiento y su próxima inclusión al campo laboral o estudios superiores, no podemos ignorar las evidencias del alto rezago educativo tanto del perfil de egreso de los niveles básicos como el que existe actualmente en el NMS. Tampoco se olvide, que pese a los esfuerzos por brindar la formación del nivel medio superior contempla a los recién egresados de secundaria, existe una población de jóvenes y

adultos con la necesidad de obtener el grado académico (Peinado, Peinado, Huerta, Mendoza, & Ladrón, 2011).

1.5 La tutoría en la modalidad a distancia.

Por lo anterior y en respuesta a los distintos contextos y necesidades de la población estudiantil del NMS en el país, surge el propósito de ofrecer la experiencia del aprendizaje a distancia, por lo que en el año 2008 se crea la Red de Bachilleratos Universitarios Públicos a Distancia en colaboración con el Espacio Común de Educación Superior a Distancia (ECOESAD) contando inicialmente con cinco instituciones dispuestas a ofrecer dicha experiencia, entre ellas, la UANL, de acuerdo con Torres & López, (2013).

Actualmente, los programas de educación media superior a distancia ofrecen opciones virtuales, semiescolarizada y modalidad mixta atendiendo una población que comprende a jóvenes y adultos, Torres & López, (2013) explican los casos como la UDG que ofrece modalidad semiescolarizada, el IPN, oferta especialidades técnicas en modalidad mixta y la UANL quien busca acercamientos con poblaciones sin conectividad.

Rodríguez (2014), refiere que los cuatro pilares de la educación a distancia son el facilitador, el estudiante, la comunicación y la organización, mismos que dependen de un equipo experto que deberá intervenir para que el proceso de aprendizaje-enseñanza sea de calidad, dicho equipo se distingue por:

- Especialistas disciplinares encargados de los contenidos temáticos que facilitaran

la adquisición de los conocimientos.

- Tecnólogos que cumplen con el diseño, edición y estructura de las plataformas virtuales.
- Psicopedagogos responsables de integrar los recursos didácticos, instrumentos de evaluación, manuales de estudio, etc., como apoyo a la metodología de trabajo.
- Tutores, encargados de acompañar al estudiante, ofrecer de forma pertinente y oportuna asesoría, consejo y motivación cuando existan dificultades y/o dudas que pudiesen afectar el proceso formativo.

El presente trabajo de investigación se centró en éste último experto, quien en su rol de facilitador-tutor debe propiciar en la formación integral el acompañamiento que demanda la población estudiantil del NMS en la modalidad a distancia, misma que se distingue por poseer una amplia variedad de características, necesidades e intereses.

Así mismo, se parte de la necesidad por definir el perfil del facilitador-tutor en el NMS dentro de modalidad a distancia que se imparte en la UANL, en dicha institución, el proceso de aprendizaje y enseñanza recae en el facilitador, quien a su vez, se encarga de identificar las dificultades que enfrentan sus estudiantes y brindar la orientación necesaria para solventarlas, procurando con esto la acreditación de todas las unidades de aprendizaje que conforma el cada semestre y por consiguiente, el grado académico.

Por otro lado, la UANL preocupada por brindar un programa de acompañamiento al estudiante, implementa un programa de tutorías que reconoce la figura del tutor quien cumple la función de apoyar la toma de decisiones en la trayectoria académica del estudiante y cuyo impacto es mejorar su desempeño académico, sin embargo, dicho

programa sólo abarca la modalidad presencial en el nivel medio y superior, dejando implícita la acción tutorial dentro de las funciones que desempeña el facilitador en la modalidad a distancia (Universidad Autónoma de Nuevo León, 2011).

Silva (2010) refiere, *“El tutor requiere de una serie de habilidades y cualidades... que se presentan en los cuatro ámbitos: pedagógico, social, técnico y administrativo. Sin embargo, tener estas cualidades no garantiza que un buen profesor presencial se transforme en un buen tutor virtual, es imprescindible además formación y práctica. Apoya el aprendizaje online, requiere del tutor una amplio abanico de características y habilidades personales comparado con las tareas que se realizan en una situación de enseñanza presencial...”*

Lo anterior permite reflexionar acerca del papel que desempeña el tutor en el proceso de aprendizaje y enseñanza en la modalidad a distancia del NMS en contraste con las funciones propias que éste desempeña en la modalidad presencial, lo que permitirá plantear interrogantes que ayuden a definir el perfil del tutor en congruencia con el modelo por competencias, los lineamientos de la tutoría en el SNB y las características propias a la población estudiantil del NMS en la modalidad de educación a distancia.

1.6 Definición del Problema

El trabajo que se desempeña en las comunidades educativas que interactúan mediante espacios virtuales depende en gran medida de la intervención de profesionistas que comprendan la importancia del proceso de aprendizaje-enseñanza y

los factores que intervienen para que éste sea de calidad, considerando como fin último y a la vez primordial la adopción del aprender a aprender por parte del estudiante.

Proyectos de investigación como éste, en el que se trabajó para definir el rol del facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia, implica primeramente, tener claras las competencias que el tutor debe poseer considerando que dicho rol es complementario al que realiza el facilitador, de acuerdo con lo señalado en el Acuerdo 447 de la SEP (2008) en el que se refieren las competencias del docente en la modalidad escolarizada y que posteriormente se complementan en los Lineamientos Generales de la Tutoría en el SNB en SEMS (2009), al reconocerse la diversidad de subsistemas y modalidades del NMS, validando así, la igualdad de competencias y atributos del docente-tutor.

Previa identificación de las competencias que debe poseer el facilitador-tutor en congruencia con lo que demanda el SNB, se deberán analizar mediante comparativos lo establecido por universidades nacional como son la UNAM, UDG, IPN y UAEM y universidades a nivel internacional como lo es la UNED, todas pioneras y con amplia experiencia en materia de sistemas tutoriales, de igual manera, se deben tener presente las características particulares del contexto educativo que prevalece en el NMS a distancia de la UANL.

Partiendo de las características de quién desempeña la función de facilitar el aprendizaje-enseñanza y complementa con el proceso tutorial en congruencia con la modalidad a distancia del NMS y el modelo por competencias se desprende la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características de la intervención del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del nivel medio superior y cuál es el perfil del facilitador-tutor de acuerdo a las competencias del nivel medio superior que empatan con la modalidad a distancia?

Dicho cuestionamiento deberá favorecer situaciones como las que se describen a continuación y que han servido de margen para generar trabajos de investigación como el presente.

En el semestre Agosto-diciembre de 2013, se establece un acuerdo entre una empresa del sector privado y una dependencia del NMS perteneciente a la UANL, el cual tiene como propósito brindar formación académica del NMS en la modalidad a distancia al personal que labora para dicha empresa. Para concretar su incorporación a dicha institución, el estudiante potencial debía reunir los requisitos de ingreso al bachillerato que demanda la UANL, iniciando con una convocatoria y siguiendo con el concurso de ingreso. La población que se enfrentó al examen de selección fue de 879, de los cuales sólo 430 lograron el puntaje requerido por la dependencia y su posterior aceptación.

Los estudiantes que conforman dicha generación de recién ingreso, contaban al inicio del primer semestre con las siguientes características:

- Edades de entre 18 a 55 años.
- Los estudiantes pertenecían a distintas entidades federativas, siendo un total de 19 estados a los que llegaría la atención formativa académica. Éste dato

fue contundente para entender las diferencias en cuanto a rendimiento académico y logros de aprendizaje.

- Todos los estudiantes contaban con un horario de trabajo establecido por la empresa, mismo que no debía ser interrumpido, lo que demandaba un compromiso autónomo y autorregulado por parte del estudiante para cumplir con sus actividades académicas y laborales.
- En su mayoría, los estudiantes tenían un promedio de entre 3 y 40 años de haber terminado sus estudios de secundaria, lo que significa que habían estado sin contacto alguno con un proceso de aprendizaje de tipo formal.
- La mayoría eran adultos que desempeñaban conjuntamente el rol de empleado, padre o madre de familia (con estados civiles que variaban entre casados, solteros, divorciados y viudos) y por último el rol de estudiante.
- Dentro de sus horarios laborales, la empresa ofrece espacios de trabajo para la realización de evidencias de aprendizaje, en los que el estudiante dispone de equipo de cómputo y acceso a la red (acceso limitado a las fuentes previamente establecidas por los programas de estudio de cada unidad de aprendizaje). Lo anterior significa que fuera del espacio laboral, se debía contar con equipo de cómputo y acceso a la red en casa, de lo contrario, el estudiante hacía uso de espacios de renta lo que implicaba un gasto económico.
- Escaso o nulo conocimiento del uso específico de recursos tecnológicos y virtuales (Microsoft Office 2010, navegación en internet, diversos softwares

como es el CmapTools y creación de videos que después subirían a una página web).

- Dificultad para asimilar el uso de los recursos antes mencionados, pese a las videoconferencias en vivo (mismas que eran grabadas para su posterior consulta) y el asesoramiento continuo mediante foros de dudas, correo electrónico, llamadas telefónicas y fuentes de consulta sugeridas para reforzar el aprendizaje.
- Resistencia al manejo del uso específico de los recursos y herramientas tecnológicas y virtuales.
- Nulo, escaso y/o aprendizaje deficiente en cuanto al conocimiento de elaboración de técnicas de aprendizaje como lo es el mapa conceptual, resúmenes, síntesis, entre otros.
- Carencia de experiencia en búsqueda de información y uso de referencias, la mayoría tendía a realizar copias literales de fuentes de internet o de sus mismos compañeros, por ende, su nivel de lectura comprensivo y crítico era nulo.
- Sus evidencias de aprendizaje reflejaban un bajo logro de las competencias y atributos propios a cada unidad de aprendizaje.
- Deficiencia en el uso de reglas gramaticales, ortográficas y por ende de redacción, lo que dificultaba la comunicación escrita, sobre todo cuando existía una duda en el proceso de aprendizaje.

Por las características antes mencionadas, es preciso mencionar la cantidad de estudiantes que han logrado permanecer en el proceso formativo y que actualmente

cursan el cuarto semestre, la cual ha disminuido considerablemente de 403 a 107. De la diferencia de 296 estudiantes, se encuentran 3 casos que por renuncia o despido han dejado de pertenecer a dicha empresa privada pero que aún continúan su formación en la dependencia, un caso de rezago académico (dicho estudiante actualmente cursa el tercer semestre) y el resto entran en la categoría abandono escolar, por los motivos que a continuación se enlistan.

- Despido o renuncia de la empresa.
- Incumplimiento en tiempo y forma de evidencias de aprendizaje.
- Baja calificación en pruebas de evaluación.
- Ausencias constantes (según registros de actividad en la plataforma virtual).
- Falta de compromiso con su aprendizaje autónomo y autorregulado.
- Falta de hábitos de estudio (sobre todo planeación de tiempo para realizar sus actividades académicas como laborales) y técnicas de aprendizaje.
- Conocimientos previos escasos y/o nulos lo que dificultaba la adquisición de nuevos conocimientos.
- Acercamiento oportuno para aclaración de dudas.
- Enfermedades diversas, entre ellas estrés por el cambio de rutina.
- Incapacidad por embarazo, accidente y en algunos casos aborto.
- Falta de herramientas didácticas (computadora e internet, en su mayoría).
- Falta de recursos económicos para solventar la renta de equipo de cómputo.
- Problemas intrafamiliares.
- Disminución de tiempo para atender a la familia.

- Trámites administrativos pendientes como son: entrega puntual de documentación para concretar la inscripción, errores en los documentos de identificación, certificados y/o actas de nacimiento y antecedentes académicos con materias reprobadas (en el caso de alumnos que ya habían iniciado su proceso formativo en otra dependencia de la misma universidad).

De los 107 estudiantes que actualmente cursan el cuarto semestre se ha podido apreciar una evolución considerable en su rendimiento académico, logros de aprendizaje, adquisición de las competencias que demanda cada unidad de aprendizaje, desarrollo de diversas habilidades (sobre todo en el manejo de recursos tecnológicos y virtuales), compromiso personal, profesional y social, autorrealización, motivación, interés y dedicación. También se espera que al término del semestre, Enero-Junio 2015, sean parte de las estadísticas de egresados.

Por otro lado, es preciso destacar tres casos que a pesar de ya no pertenecer a la empresa referida, han tenido a bien continuar con su proceso académico formativo. Los alumnos fueron integrados a un grupo que inició en el mismo periodo (semestre Agosto-Diciembre 2013) y que a diferencia del grupo de estudiantes que pertenecen a la empresa privada se distinguen por las siguientes características:

- El grupo inicio con 5 estudiantes de entre 17 y 18 años, lo que implicaba que su despegue del proceso académico formal era de 2 a 3 años.
- De los cinco estudiantes, uno es deportista de tiempo completo y los otros cuatro combinaban trabajo y estudio.

- Los estudiantes residen en el estado de Nuevo León, situación favorecedora para un acercamiento en cuanto se presentara alguna duda o inquietud.
- Al término del primer semestre se presenta una baja definitiva al grupo.
- Para el segundo semestre, ingresa un estudiante que migra de la modalidad presencial a distancia ya que combina en su formación académica de bachillerato la profesional de nivel Licenciatura en Danza Folklórica.
- En tercer semestre se presenta un aumento de 5 a 10 estudiantes, de entre la población de ingreso se aprecia un caso que combina formación académica y deportiva y dos casos de Licenciatura en Folklor.
- En cuarto semestre el grupo tienen otro aumento a 17 estudiantes: tres de ellos son estudiantes que pertenecían a la empresa privada, dos deportistas de tiempo completo, tres estudiantes estudian la Licenciatura en Danza Folklórica, tres migraron de la modalidad presencial (un caso por estudios en música y otro por embarazo) y el resto comparten actividades laborales y académicas.
- El grupo aunque si bien se ha visto favorecido con un aumento en población, no ha estado exento de áreas de oportunidad como lo es el rendimiento académico, mejorar hábitos de estudio (sobre todo tiempo destinado a las actividades académicas), asertividad en la adquisición del aprendizaje, entrega de evidencias de aprendizaje en tiempo y forma y reprobación, por mencionar algunas.

La descripción de los ambos grupos refleja la pertinencia de la acción tutorial, la valía que ésta tendría para elevar la calidad del proceso de aprendizaje y permitir el acompañamiento que requiere el estudiante a lo largo de formación académica desde su ingreso hasta su egreso, debido a la diversidad de características, condiciones, intereses

y necesidades que distinguen a los estudiantes que los conforman.

1.7 Justificación de la Investigación

El modelo educativo por competencias que actualmente se implementa en la modalidad a distancia del NMS (en la mayoría de las instituciones del país), ha ido evolucionando a la par de la tutoría cuyo propósito es complementar la formación integral de los estudiantes. En ésta medida el rol del tutor ha sido reconocido y valorado como una actividad compleja llena de retos que deben afrontarse y perfeccionarse (ACCEDES et al., 2012).

LA ANUIES en el año 2000 emitió un documento que promueve una propuesta metodológica que contempla la organización y funcionamiento de programas institucionales de tutoría en un texto llamado *Programa Institucional de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, que tiene como antecedente un estudio en el que participaron 47 instituciones (93.6% públicas y 6.4 % privadas) de 26 entidades del país. Dicho estudio refleja como antecedente que el 55.3% de las instituciones carecen de un servicio que contemple atención al estudiante, por el contrario, el 44.7% sí lo contempla, de éste total el 70.2% brindaba su servicio mediante un Programa de Tutoría (Romo, 2004; UNESCO, 1998).

La acción tutorial en nuestro país surge originalmente para atender problemas como la deserción, el rezago y la deficiencia terminal en las IES (Instituciones de Educación Superior), según estudios realizados por la Universidad de Veracruz y

mencionados por la UDG, (2004). Para las IES, resultó imperioso diseñar estrategias que incrementen la calidad del proceso académico, rendimiento académico, disminución de la reprobación y el abandono, mejorar el índice de la eficiencia terminal y ofrecer perfiles de egreso que cumplan con las demandas sociales. De entre las estrategias ofrecidas para atender dichos problemas, se encuentra el programa de tutorías (UDG, 2004; SEMS, 2011).

El problema que enfrentan las IES no es diferente al que se observa en la EMS, de ahí la importancia de ofrecer programas de acompañamiento personalizados que le permitan al estudiante el logro de metas que lo motiven y le permitan cursar el periodo escolar a su ritmo pero con la confianza de que está cumpliendo con los lineamientos que exige la institución académica y el sector laboral.

Por su parte, el DOF en la SEP (2008), establece que al existir pocos estudios empíricos que validen las causas del fracaso escolar en la EMS, se pueden enlistar cinco grandes consideraciones:

- 1) Educación básica deficiente reflejo de aprendizajes rezagados y carentes.
- 2) Desigualdad social con estudiantes de bajo nivel económico (pobreza) y poblaciones indígenas.
- 3) Condiciones de oferta educativa, ambiente escolar y su capacidad para estimular y motivar al estudiante.
- 4) Costo-beneficio de seguir estudiando en función de ciertas circunstancias económicas.

5) Atributos de los estudiantes que incluyen motivación y rasgos que facilitan o dificultan el logro escolar.

De igual manera, existen además de las variables personales, las contextuales como influyentes en el fracaso escolar como son los obtenidos por el DOF en SEP (2008):

- a) Sociedad: contexto económico y social.
- b) Sistema educativo: nivel sociocultural, dedicación, expectativas y valor concedido a la escuela.
- c) Centro docente: cultura, participación, autonomía y redes de cooperación.
- d) Aula: metodología de enseñanza y gestión.
- e) Alumno: interés, competencias y participación.

Por su parte, el Acuerdo Secretarial No. 442, numeral 3 inciso a, establece que el SNB en un Marco de Diversidad, deberá atender mediante la orientación y la tutoría las necesidades de los estudiantes, considerando que la escuela es “un espacio privilegiado para el desarrollo de jóvenes en ámbitos más allá de lo estrictamente académico, puede jugar un papel determinante en la atención integral a sus necesidades” (SEP, 2008). Debido a esto, los propósitos de fortalecer y promover la acción tutorial son los siguientes (SEMS, 2009):

- Área vocacional: ofrecer servicios de orientación educativa, tutoría y atención a los estudiantes que están en riesgo de abandono o fracaso escolar, favoreciendo así la toma de decisiones que motiven la reflexión de intereses,

valores y aptitudes personales y repercutiendo en la formación de un proyecto de vida.

- Área institucional: facilitar la integración de los estudiantes al entorno escolar mediante un Sistema Nacional de Tutorías que favorezca el sentido de pertinencia.
- Área Escolar: fortalecer los procesos de aprendizaje y desempeño académico a través de un seguimiento y apoyo individual y grupal que repercuta en mejorar hábitos y técnicas de estudio.
- Área Psicosocial: propiciar el desarrollo de actitudes, comportamientos y habilidades que mejoren el autoconocimiento, autoestima y la comunicación elevando así, la calidad de vida individual y social.

Entre las características del estudiante de la modalidad a distancia está el amplio sentido de compromiso y responsabilidad con su autoaprendizaje y autogestión, características carentes en muchos de los casos apreciables en el proceso formativo, sobre todo en el NMS ya que son estudiantes que en su mayoría poseen un antecedente cien por ciento presencial, por tal motivo, dependen en gran medida del referente humano en palabras de Rodríguez (2014), es decir, un profesionista capacitado para brindar el acompañamiento, asesoría y motivación necesaria que permitirá el logro del aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal.

Como se puede apreciar, existen evidencias diferenciables entre los alumnos del NMS que ingresan en la modalidad a distancia y presencial, precisión trascendental para los fines de éste apartado.

Por lo tanto, un acercamiento bajo los criterios de un sistema tutorial pertinente favorecerá la disminución de casos como el rezago educativo, bajo rendimiento académico y abandono escolar, por el contrario, incrementará el sentimiento de pertenencia a la institución educativa, motivará la experiencia de aprendizaje significativo mediante el uso adecuado de estrategias de aprendizaje, favorecerá el desarrollo de habilidades, actitudes y valores propios al perfil de egreso del NMS y contribuirá al aumento en la calidad del servicio educativo que percibe el estudiante lo que repercutirá en la promoción de la modalidad a más estudiantes que se encuentren en la dificultades de horario para asistir a un salón de clases.

Dada la variedad de situaciones que impiden se cumpla el propósito de egreso, es que la intervención del tutor se vuelve primordial siendo este el encargado de orientar al estudiante para que enfrente las diferentes problemáticas y las solventa de forma positiva (Peinado, et al., 2011).

De igual manera, con la intervención de un tutor dentro del proceso formativo integral se espera que el estudiante posea el compromiso de acreditar el NMS para escalar a los siguientes niveles académicos, o bien, integrarse al ámbito laboral y a la vez, sea capaz de enfrentar factores de riesgo que impidan se logre lo antes mencionado, como son:

- Comunicación deficiente entre las autoridades académicas (principalmente el facilitador) y los estudiantes.
- Desmotivación ante la carencia de estrategias de aprendizaje que impide la adquisición de conocimiento.

- Solventar positivamente conflictos familiares, emocionales y sociales.
- Necesidad de combinar una actividad de tipo laboral, extracurricular y/o familiar con su formación académica. Considerando que la edad promedio en la que los jóvenes de México dejan de estudiar es a los 17 años en promedio, la necesidad de trabajar es a los 16 años y casamiento a los 20 años, datos que varían al enfrentar un embarazo o el nacimiento de un hijo (Instituto Mexicano de la Juventud, 2006).
- Satisfacer necesidades básicas, problemas de identidad, drogadicción, pandillerismo, entre otros.

Así mismo, la adquisición de competencias para la formación del perfil de egreso, permitirán en el estudiante la perspectiva de poder desenvolverse de forma eficiente y eficaz en el ámbito laboral, entendiendo con lo anterior que la demanda del sector laboral va de la mano con la evaluación y certificación de las competencias que se adquieren desde el nivel de bachillerato, que posteriormente se perfeccionan y especializan en el nivel superior y por último tienen su utilidad en una vida laboral con un alto porcentaje de éxito.

La descripción anterior a la acción tutorial, sus antecedentes, las características que debe reunir la figura del tutor y la utilidad de su intervención en el proceso formativo integral, es que en el presente trabajo se determinan los siguientes objetivos, mismos que guiarán el proceso de investigación.

1.8 Objetivo General

Diseñar el perfil del facilitador-tutor para su intervención en el NMS en la modalidad a distancia bajo los criterios que demanda el modelo por competencias.

Objetivos específicos:

1. Identificar las características del facilitador-tutor que corresponden con los requerimientos de la modalidad a distancia mediante los lineamientos que enmarcan el SNB y el Modelo por Competencias.
2. Diseñar encuesta preliminar para la detección de las competencias que definen el perfil facilitador-tutor de educación media superior en la modalidad a distancia desde la perspectiva cuali-cuantitativa de un grupo de expertos.
3. Diseñar segunda encuesta para la identificación de las competencias que definen el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del NMS, a partir de la opinión cuali-cuantitativa de un grupo de expertos.
4. Definir el perfil del facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia de acuerdo a la perspectiva del modelo por competencias.

1.9 Limitaciones y Delimitaciones

Limitaciones

Una limitación gira en torno a la medida en la que se abordan los datos de

análisis, mismos que se desprenden del pensamiento y conocimientos de un equipo de expertos, quienes a su vez, se convierten en intérpretes de un fenómeno educativo con una significancia subjetiva, lo que dificulta cuantificar tanto sus opiniones como sus perspectivas de la realidad y el contexto educativo del cual son parte.

Otra limitación es el compromiso de los expertos ante el proceso de investigación, el tiempo dedicado a contestar las encuestas y la entrega de éstas para su posterior análisis.

Otro factor es la falta de elementos textuales en las opiniones que demeriten la mejora de los ítems para la segunda encuesta y los últimos resultados que determinarán el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del NMS.

El referente, antecedentes y trabajos previos relacionados con el perfil del facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia en la institución educativa donde se crea ésta propuesta son escasos, de tal manera que de lo investigado se espera respuesta a un fenómeno educativo específico congruente con las particularidades de los expertos a quienes se les aplica el estudio y de la realidad que se estudia.

La delimitación de éste proyecto de investigación se precisa con la definición de las competencias del perfil facilitador-tutor y no especifican los atributos correspondientes, además de no contemplar el proceso de la acción tutorial como tal, es decir, la intervención de éste rol en el proceso de aprendizaje-enseñanza.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Factores de riesgo en la formación integral, oportunidad para la acción tutorial.

Un programa educativo que contemple el rol del tutor, debe corresponder con la población de estudiantes, planta docente disponible para ejercer la acción tutorial y las competencias que posee para desempeñar dicha acción. De acuerdo con Romo (2004) el estudiante potencial para desempeñar el rol de tutorado desde su ingreso al espacio educativo debe reconocer la figura del tutor entre los profesionistas disponibles para acompañarlo en su formación académica, procurando con esto, evitar en lo posible la deserción, situación prevaleciente en la población de recién ingreso de acuerdo a un estudio realizado por la ANUIES.

Romo (2004) afirma que un programa basado en la acción tutorial permite la inclusión al proceso académico y su pertinencia en cuanto a la experiencia del estudiante, por lo que su función depende en gran medida de la información que posean los protagonistas y la interacción que establecen entre ellos, en congruencia con las necesidades de la población estudiantil y de ahí se diseñe un plan de acción que satisfaga los diferentes sesgos que causan un obtáculo en la formación académica de los estudiantes. De igual manera, dicho rol tutor debe ser atendido en cuanto a capacitación, incentivos económicos, de salud y apoyo de tipo psicológico, entre otros.

La eficacia de la tutoría depende en gran medida de la identificación oportuna de las necesidades del tutorado (sobre todo en ámbitos educativos donde el acercamiento es mediante espacios virtuales) y la selección de las metodologías que ayudarán a solventar dichas necesidades. En éste sentido Olivos, Mandujano, Gómez & Morales (2004) refieren cuatro principales factores que intervienen en el desempeño académico integral del estudiante del NMS como superior, de igual manera, La UDG (2004) los detalla dada su importancia en la acción tutorial. Dichos factores son: fisiológicos, psicológicos, pedagógicos y sociológicos.

Los cuatro factores influyen en diferente medida según las características propias de cada estudiante. En el caso de los fisiológicos se pueden apreciar aspectos del desarrollo y crecimiento físico, funcionamiento de los órganos sensoriales (principalmente de audición y vista) y desórdenes alimenticios.

Los factores pedagógicos abarcan aspectos de la enseñanza como son el tipo de atención que recibe el estudiante por parte de sus maestros, las metodologías empleadas por éste, los recursos didácticos disponibles (de carácter deficiente o mal empleados) y la falta de motivación.

Los factores psicológicos en los estudiantes del NMS, se aprecian en problemas comunes propios a la adolescencia media y tardía como son formación de personalidad, motivación, aspectos actitudinales y afectivos. Aunado a lo anterior se encuentra la carencia de hábitos de estudio y desconocimiento de estrategias de aprendizaje.

Por último, están los factores sociológicos, es decir, los aspectos de tipo

económico, familiar, social, cultural y laboral que influyen en la percepción del estudiante y sus aspiraciones de autorrealización. Al respecto, Torres & Rosita (2011) detallan tres conceptos específicos que fungen como limitantes en la calidad educativa dada la percepción que se tiene del sistema educativo por parte de padres de familia, docentes, instituciones educativas, autoridades y empresas que por ende, impactan irremediabilmente en el estudiante, dichos conceptos son: globalización, multiculturalidad y la TIC'S dentro del contexto de lo que se denomina la sociedad del conocimiento.

2.2 Tutoría: definiciones y tipologías según la modalidad de aplicación.

En el documento de ACCEDES (2012) se expresa que tratar el tema de la tutoría independientemente de la denominación que se utilice, ésta implica una relación de ayuda que tiene como propósito incrementar la participación del estudiante en su proceso de aprendizaje en colaboración con el docente. Programas dedicados a la tutoría han ido evolucionando, inicialmente la figura del tutor recaía en el especialista de reconocido prestigio en cierto campo del conocimiento, como guía para la elaboración de tesis o en programas de posgrado, actualmente, la tutoría implica una labor formativa con asesoramiento y orientación que garantice el cumplimiento del aprendizaje como de la enseñanza.

La tutoría como programa institucional requiere ser definida para evitar posibles confusiones con actividades de tipo complementarias como lo es la asesoría académica, administrativa, becas, programa deportivos, culturales, etc., por consiguiente, implica reconocer su organización y operación. De acuerdo con la UDG (2004) el sistema

tutorial se define como *“conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del estudiante, aunado a otro conjunto de actividades diversas que apoyan la práctica tutorial, pero que necesariamente deben diferenciarse, dado que responden a objetivos de carácter general y son atendidos por personal distinto al que proporciona la atención individualizada al estudiante”*.

La acción tutorial debe ser considerada una actividad complementaria, colectiva y coordinada a las funciones que desempeña el facilitador y el alumno en estrecha congruencia con la diversidad y la multiculturalidad que distingue a la sociedad mexicana y por ende a la población educativa. Por tal motivo, la acción tutorial debe afrontar de forma compensatoria o remedial las dificultades académicas de los estudiantes (SEMS, 2009).

La Dirección General del Bachillerato de acuerdo a los lineamientos de la acción tutorial en la SEP (2010), define la acción tutorial como una actividad inherente a las funciones que desempeña el docente, se aplica de forma puntual en tiempo y espacios predeterminados e involucra de forma colaborativa al resto del cuerpo académico y al alumno.

En la acción tutorial intervienen diversos actores que contribuyen de forma colaborativa en el proceso formativo integral del estudiante, dichos actores son: responsables académicos del plantel, responsables de la tutoría escolar, profesionistas responsables de la orientación educativa, docentes, alumnado y familia (SEP, 2010).

La tutoría es considerada una actividad sistemática, complementaria, diferida en

tiempo y espacio a la actividad docente. Su propósito es enriquecer el proceso de aprendizaje mediante la resolución de problemas que afecten el crecimiento intelectual y emocional del estudiante, por lo que, *“consiste en un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza”* (UDG, 2004).

Por su parte la DGB, explica que la tutoría es parte de una educación compensatoria o enmendadora, además de ser un proceso de acompañamiento, se estructura de forma organizada mediante una serie de actividades que el docente ofrece para brindar al estudiante atención individual y personalizada, por otro lado, el docente es quien estructura objetivos, programas por áreas de enseñanza, monitoreo y control.

Las acciones emprendidas mediante la tutoría deben estimular y potencializar el desempeño de sus protagonistas (facilitador y estudiante), porque permite fomentar el espíritu crítico y creador, así como mejorar el rendimiento académico, social y personal, por lo que debe ser aplicada de forma pertinente de acuerdo a las circunstancias particulares del aprendizaje (UDG, 2004).

De acuerdo a Olivos, et al. (2004) la tutoría representa un proceso de acompañamiento a lo largo de la formación académica del estudiante, mismo que se cristaliza cuando se logra el acercamiento personalizado con un enfoque en el aprendizaje, de ésta manera, su propósito es la orientación sistemática durante el proceso de aprendizaje-enseñanza para que el desempeño de facilitadores y estudiantes se

enriquezca y potencialice.

Para la UDG, la tutoría se define como un acción de tipo complementaria a la docencia enfocada al proceso transitorio del estudiante en el bachillerato y a su formación integral mediante actividades de orientación vocacional, humana y familiar, asesoría y apoyo (UDG, 2010).

Existen dos formas de llevarse a cabo la tutoría, presencial y a distancia, siendo la primera la más utilizada a la fecha a través del contacto cara a cara entre tutor y tutorado(s); por su parte, la tutoría a distancia se caracteriza por promover el autoaprendizaje, se adapta al ritmo y horario del estudiante, permite el máximo rigor en la comunicación (sobre todo escrita) y potencializa la comunicación global y sin barreras geográficas (Rodríguez, 2014).

La tutoría a distancia se puede llevar a cabo a través de cuatro modalidades, dos de ellas denominadas virtuales y desarrolladas por Marcelo, Puente, Ballesteros y Palazón y dos denominadas no virtuales según Rodríguez (2014) mismas que se enlista a continuación:

1. Tutorías virtuales

- a. Tutorías asíncronas: correo electrónico y foros de discusión.
- b. Tutorías síncronas: chats, pantallas compartidas y videoconferencias.

2. Tutorías no virtuales

- a. Tutoría por correo postal: permite la relectura y análisis del tema de estudio.

- b. Tutoría telefónica: facilita una relación directa e inmediata y posibilita el trato individualizado. En ésta modalidad es posible tanto de forma individual como grupal a través de la llamada compartida.

Por lo anterior, el docente debe ampliar sus expectativas de enseñanza, trascender consciente, explícita e implícitamente a lo que se denomina una formación integral, es decir, abarcar la acción tutorial, misma que cumple con la función trascendental de acompañar e impulsar el proceso de aprendizaje con avances académicos, favorecer en el adolescente la comprensión de los problemas que enfrenta para ver cristalizado su egreso, atiende su adaptación al nivel educativo, contribuye con la asesoría metodológica de estudio y trabajo, motiva la formación integral al sugerir actividades extracurriculares, entre otros.

2.3 La tutoría desde el enfoque de la competencia.

La aplicación del concepto de competencias en el ámbito educativo, tiene su antecedente en la necesidad de formar profesionistas capaces de enfrentar el campo laboral de forma tal que resuelvan problemas eficientemente, propongan cambios de forma innovadora, disposición para el trabajo colaborativo, necesidad de actualizar conocimientos para después aplicarlos, dominio de la tecnología, entre otros. Lo anterior adquiere impulso en Europa con el proyecto Tuning, mismo que surge con tres argumentos que se integran en el concepto del *neofuncionalismo*, de acuerdo con Hawes citado en Torres & Rosita (2011).

El concepto “competencia” se ha tratado en diferentes estudios de investigación, teorías de desarrollo cognitivo y teorías de la comunicación, mismas que sustentan los

principios pedagógicos que orientan los procesos educativos implementados en los niveles Básico, Medio Superior, Superior y Posgrado, en países Latinoamericanos y Europeos, por mencionar algunos.

La necesidad de aplicar el concepto de la competencia en el diseño y ejecución de metodologías de aprendizaje y enseñanza nos hace pensar en la utilidad que éste tiene en ámbitos diversos, tal como lo representan las diversas situaciones en las que el ser humano se desempeña, por lo que su significado puede variar de forma abstracta y aun así conservar su esencia, es decir, la competencia se refiere el grado o capacidad suficiente que una persona evidencia en un proceso productivo determinándola como eficiente o deficiente, por lo que también ayuda a definirla en cuanto a sus características, habilidades, conocimientos, actitudes y valores (Urdaneta & Guanipa, 2008).

Si bien es cierto que la sociedad del conocimiento demanda profesionistas competentes capaces de enfrentar situaciones complejas y difíciles, también es correcto afirmar que dicha exigencia aplique para los profesionistas que preparan a los futuros egresados candidatos a encajar en el ámbito laboral, por lo que tanto el docente como el tutor deben reunir las competencias propias a dicho perfil.

Tobón (2011) hace referencia al concepto de socioformación como un nuevo enfoque dentro de la educación, cuyas bases se cimientan en el constructivismo social, en el que se adquieren nuevos conocimientos a partir de la realidad que vive el individuo y en la comparación de sus propios esquemas con los de otros individuos inmersos en la misma realidad. Partiendo de la premisa anterior, Díaz (2012) señala que las prácticas

que conjuntamente realizan las autoridades educativas, cuerpos académicos, administrativos y familias repercuten en las competencias que integran el perfil de egreso y en la formación humano-integral del individuo.

Los programas educativos que incorporen la competencia como marco de acción, deben considerar elementos del proyecto Tuning, mismo que se enfoca en el perfil de egreso del estudiante y cómo este llega a cristalizarse en el proceso de aprendizaje de competencias de tipo instrumental, interpersonal y sistemática (Torres & Rositas, 2011). Por consiguiente, los saberes y habilidades y actitudes que el estudiante logre desarrollar en su trayectoria académica le permitirán integrarse de forma efectiva en una sociedad que se caracteriza por la globalización, innovación, perentoriedad, actualización constante del conocimiento y la sinergia (Domínguez, Leví, Medina, & Ramos, 2014).

Las competencias inmersas en la formación académica permiten abarcar diversas dimensiones, de acuerdo a trabajos realizados por Tobón citado en Díaz (2012) y que corresponden a la dimensión cognitiva, corporal, social, comunicativa, ética, laboral y espiritual, por lo que la tarea de formar bajo éste criterio permite la ruptura de paradigmas y la generación de una visión de cambio sustentada en la innovación, la creatividad y la multiculturalidad.

El docente como formador integral, deberá integrar a su perfil las competencias propias a su área de desempeño, para posteriormente aspirar a promoverlas en sus estudiantes, así mismo asumir la responsabilidad de la acción a través de una planeación oportuna que persiga propósitos sólidos encaminados a la formación integral de profesionistas con alto valor ético y perspectiva de autorrealización, capaces de enfrentar

problemas y retos con un sentido de bienestar común. Por tal motivo, el docente debe complementar su ejercicio con programas de acompañamiento como lo es la tutoría, permitiendo con esto, ampliar la perspectiva del estudiante en cuanto a su valía como ser humano y de las expectativas que se tienen de él como futuro promotor de cambio.

En un estudio realizado a 90 profesores de la UNED y en el que colaboraron cinco países como son Argentina, Colombia, Ecuador, México y España se logró seleccionar e identificar doce competencias docentes que mejorarán el trabajo del profesorado en el contexto Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), dichas competencias se organizan en dos ejes, identificando en el segundo la competencia tutorial como parte de aquellas que tienen gran impacto en la trayectoria universitaria (Domínguez, et al., 2014).

Zabalza (2012), indica que el docente debe construir su propio mapa de competencias en colaboración con los profesionistas que comparten su práctica educativa. Dichas competencias deben ser congruentes con un modelo que contemple en docencia el saber, la acción, la transformación de la realidad docente, actitudes y valores, además del aprendizaje significativo.

La competencia docente expresadas por Zabalza (2012) como “buenas prácticas” deben ser enmarcadas: a) bajo el análisis de la fundamentación de las políticas educativas y los planteamientos pedagógicos, b) aplicables en diferentes niveles educativos si la finalidad es asegurar la calidad e innovación en el desempeño profesional, las características del ámbito educativo y el modelo educativo, modalidades de coordinación y distribución de recursos, c) misión transformadora en la medida que

responda a acciones conscientes, intencionales y visibles y d) creación de una comunidad internacional de profesionistas e investigadores comprometidos con las buenas prácticas y capacitados para provocar el intercambio de experiencias en diversos contextos educativos.

Lograr el desarrollo de competencias en la formación académica del estudiantes es ya de por sí una labor que demanda preparación y capacitación de parte de quienes fungen como formadores, sin embargo, queda pendiente la cuestión en torno a si el docente-tutor es consciente de las competencias que posee, domina y de aquellas que debe perfeccionar para elevar la calidad de su desempeño y con esto se congruente con “una buena práctica” (Zabalza, 2012).

Por último, las competencias propias al perfil del docente-tutor y las que están en proceso de adquisición por parte del alumnado deben ser congruentes con los programas educativos que rigen su proceso formativo. De tal manera que en la modalidad a distancia, éstas deben ajustarse a los requerimientos propios y a las necesidades específicas que demanda la población estudiantil.

2.4 La tutoría desde el enfoque constructivista para el aprendizaje.

La educación de tipo tradicional o conductista a diferencia de la actual ha permitido que se modifiquen los roles de acción en el proceso de enseñanza y de aprendizaje. Primeramente está el rol de docente, quien era concebido como el único transmisor del conocimiento por lo que promovía la enseñanza de tipo memorística,

actualmente se le considera como aquel que guía el aprendizaje y facilita las experiencias significativas para que el estudiante encuentre utilidad en el bagaje de conocimientos que adquiere en el contexto educativo (Domínguez, et al., 2014).

Por su parte, el estudiante quien cumplía con un rol pasivo pasa a ser activo, crítico y cuestionador. En la actualidad los propósitos de la educación se centran en éste y se ajustan según su personalidad, necesidades, inquietudes, expectativas e intereses, considerando que lo anterior debe ser congruente con las demandas sociales y laborales. El estudiante es su nuevo rol protagónico adquiere el compromiso de crear expectativas de vida sustentadas en sus saberes, haceres, ser y convivir, mismas que deberán ser fundamentadas en el criterio del aprender a aprender a lo largo de la vida (Mora & León, 2012).

Por lo antes expuesto, la educación actual que se brinda en las aulas físicas y virtuales del país sustentan su trabajo en el aprendizaje, de tal manera que el trabajo de las autoridades gubernamentales, educativas, docentes, administrativos, profesionistas dedicados a proveer actividades extracurriculares, profesionistas de apoyo psicológico y de salud y el sector laboral, vuelven su atención a la formación del estudiante, quién dará cuenta con evidencias de trabajo la competitividad que adquirió, por lo que se espera sea además de activo, crítico y reflexivo.

Actualmente, en la mayoría de las instituciones educativas del país se promueve el aprendizaje bajo el enfoque del Modelo Educativo por Competencias. Dicho modelo se fundamenta en los cuatro saberes de la educación, mismos que fungen como pilares, de acuerdo con la UNESCO a través de lo expuesto por Delors, (1996). Éstos saberes

deben ser expuestos en éste apartado dada su utilidad en el proceso formativo integral que se intenta promover mediante la acción tutoría y el mismo facilitador-tutor en sí, quien es el experto encargado de facilitar la visión sustentable de la competencia en el proceso de aprendizaje.

- ***Aprender a Conocer***: la adquisición de conocimientos permitirá comprender el mundo que le rodea, desarrollar capacidades personales, profesionales y de comunicación. De igual manera, motiva un sentido crítico, curiosidad intelectual y autonomía de juicio a través del razonamiento de la ciencia y de los paradigmas de la época. Aprender a conocer, implica por otro lado, la habilidad de la atención, memoria y pensamiento. Por último, se vuelve importante entender que el conocimiento debe superar la parte teórica y trascender a la experiencia, prácticas complementarias que motivarán el aprender a aprender durante toda la vida.
- ***Aprender a Hacer***: Como se mencionó en el apartado anterior, el conocimiento y la práctica se vuelven prácticas inherentes en el proceso del aprendizaje significativo. En el ámbito escolar, la práctica se convierte primordial para evidenciar el logro de las competencias, de igual manera, en los ámbitos profesional y laboral dicha actividad es sinónimo de una remuneración económica y del aseguramiento del crecimiento profesional y personal lo que influye indiscutiblemente en la autosatisfacción.
- ***Aprender a Ser***: los conocimientos y la experiencia adquirida en el proceso de aprendizaje brindarán al estudiante el beneficio de formar su personalidad, autonomía y responsabilidad. Delors (1996) conceptualiza el desarrollo global de

la persona dentro del “cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual y espiritualidad”. De lo anterior se espera que el estudiante sea capaz de enfrentar diversas circunstancias de la vida, como resultado de la experiencia educativa en la que se le dotó de un pensamiento autónomo y crítico y capacidad para generar juicios propios.

- ***Aprender a Convivir:*** Pese a la complejidad de las relaciones interpersonales, el ser humano debe ser capaz de entender la diversidad de su especie y con ello contribuir a la toma de conciencia y la interdependencia, provocando con esto, el solventar retos de cohesión y equidad social. Sócrates con su aforismo “*Conócete a ti mismo*” nos lega el compromiso de generar autoconocimiento para posteriormente trascender al conocimiento social. Dicho aprendizaje genera empatía en las relaciones que se estable entre el individuo y su familia, compañeros, amistades y sociedad (étnica y/o religiosa).

Debido a la personalidad de la educación sustentada en el constructivismo, es decir, en el aprender a aprender y por ende al aprendizaje significativo, la tutoría resulta ser inherente al proceso de enseñanza, por lo que se lleva a cabo sistemática y complementariamente con la labor del docente. Por lo anterior, la acción tutorial a diferencia de la docente logra trascender de espacios formales a no formal, de tal manera que el facilitador-tutor de ser un guía, facilitador del aprendizaje y mediador entre el estudiante y su entorno.

La acción tutorial es producto de distintas teorías metodológicas, propias a la etapa de la adolescencia y al reforzamiento de proceso de aprendizaje, Vigotsky, teórico

que explica “la zona de desarrollo próximo” que justifica la distancia existente entre el nivel de desarrollo y el desarrollo potencial del individuo, también explica, el funcionamiento de los procesos cognitivos en los que se generan la comunicación, el lenguaje, el razonamiento, etc., éstos se adquieren en un contexto social y posteriormente se interiorizan para después transformarlas en esquemas físicos y psicológicos que después fundamentan la historia sociocultural (Díaz & Hernández, 2010).

La interacción que establecen el sujeto que aprende y el objeto de estudio se sustenta en el modelo Constructivista, sitúa al estudiante en un marco de responsabilidad ante la construcción de su propio aprendizaje mediante su interacción con el medio social en el cual se desenvuelve, por lo que depende en gran medida de sus habilidades cognitivas para crear y reajustar las estructuras mentales que se forman de sus conocimientos previos y los que adquiere en experiencias significativas (Feldman, 2007).

Por su parte, el aprendizaje significativo de acuerdo con Díaz & Hernández (2010) debe poseer sentido y significado útil en situaciones reales de acuerdo al contexto en el que se desenvuelve el estudiantes, por lo que el individuo que experimenta el aprendizaje significativo deberá ser consciente de sus conocimientos previos, la información nueva y la integración de ambos.

La formación de un perfil profesional competente sustentado en el constructivismo, se vuelve tarea indiscutible de la misión de toda institución educativa del país, abarcando la educación básica y profesional, sin embargo, se debe destinar un

apartado especial a la familia, ya que son coparticipes en la acción tutorial, por lo que se espera de ésta una participación activa mediante comunicación efectiva y constante con los profesionista a cargo de la formación de sus hijos.

En un sentido no formal, el padre de familia se distingue por ser el primer tutor en la vida de un ser humano, debido a que posee conocimientos y experiencia que transmite para favorecer la inclusión del menor al entorno fuera del seno familiar. La mayoría de los conocimientos que el individuo adquiere en el seno familiar guardan estrecha relación con los valores e ideologías y que después se espera sean reforzados en el ámbito educativo a través del fomento de los cuatro saberes de la educación.

Por lo anterior, el padre de familia, debe estar informado de los aspectos generales de la formación que su hijo recibe y colaborar de forma comprometida en la superación de áreas de oportunidad presentadas durante el proceso de aprendizaje. Al igual que el docente-tutor, debe estar enterado de la finalidad que cumple la acción académica y la tutorial, qué aspectos involucra, su forma de implementación y por ende los momentos en los que se lleva a cabo para intervenir de forma pertinente.

2.5 El tutor: definiciones según su rol como figura de intervención en el aprendizaje.

En éste apartado se mencionan algunas definiciones encontradas acerca de la figura del tutor, con la finalidad de acercarnos al propósito de éste trabajo.

De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española (2012), el tutor es la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o de una asignatura.

El tutor lleva a cabo tareas como la de estimular en los alumnos las capacidades y proceso de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas, ayuda a crear la necesidad de capacitarse, de explorar aptitudes, mejorar su aprendizaje y toma de conciencia enfocada a la responsabilidad personal. El ejercicio del tutor debe ser responsable, comprometido y permanente durante el proceso de aprendizaje y enseñanza, de tal manera que la responsabilidad recaea en el facilitador por ser quien está ligado a las actividades académicas (UDG, 2004).

Mora & León (2012), explican que el tutor debe poseer diversas habilidades para lograr que el alumno se ubique y resuelva sus dudas, amplíe sus expectativas y profundice en algún aspecto de su formación, por lo que los rasgos deseables en un tutor son: a) equilibrio afectivo y cognitivo, b) capacidad y dominio del proceso, c) capacidad de reconocer el trabajo realizado, d) necesidad de estar actualizado, e) capacidad para generar ambientes de empatía, f) experiencia en la docencia e investigación con un enfoque en el aprendizaje, g) creatividad, planeación y conocimiento en la tutoría, h) habilidades de comunicación y i) actitudes empáticas.

Las funciones del tutor inherentes a la docencia surgen en la Reforma Educativa del año 2004, situación que ha adquirido mayor y relevancia porque le permite al docente ampliar sus perspectivas de interacción con el estudiante en un sentido preventivo y metodológico de acuerdo al SEMS (2011), por tal motivo, el docente-tutor, en un sentido preventivo identifica factores de riesgo durante el acompañamiento y el escucha del estudiante, lo que le permitirá actuar de forma pertinente, de tal manera que deberá conocer sus resultados de exámenes, historial académico y promedio de egreso

del nivel anterior.

En un sentido metodológico, el docente-tutor, deberá actuar preventivamente para evitar la reprobación, la deserción y el fracaso escolar. Las acciones de éste deben girar en torno metodología de estudios ad hoc a las diferentes unidades de aprendizaje del curso que enfrenta. Dicha metodología debe contemplar y prever los problemas específicos que caracterizan al estudiantes en riesgo, ejemplo de esto son: asesorías académicas, refuerzo en el trabajo colaborativo, aplicación de métodos y/o técnicas de aprendizaje, interdisciplinariedad, promoción del aprendizaje autónomo y autorregulado (SEMS, 2010).

2.6 Características que definen el perfil del facilitador-tutor.

De acuerdo con la UDG (2004), el profesor tutor debe poseer amplio conocimiento en áreas como la filosofía educativa, pedagogía, modalidad educativa y curricular de la disciplina que imparte y en la cual desempeña su acción tutorial y proceso tutorial; experiencia académica e investigativa; habilidades y actitudes de comunicación (escucha y emisión), consenso, empatía, creatividad, crítica, ética, observador, y conciliador; equilibrio emocional y cognitivo y capacidad para la planeación y seguimiento del proceso de tutoría.

El tutor en término de lo que emite ACCEDES (2012), domina aspectos como son el principio de municipalización y medios disponibles, plan de estudios de la carrera y modelo pedagógico que respaldan la enseñanza, habilidades de comunicación que permitan las relaciones interpersonales y una alta capacidad de escucha y por último, ser

una figura de primer nivel que trascienda de lo docente a lo político ideológico según las características del tutor según la SEMS (2010) que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1 Perfil de la persona responsable de la Tutoría.

<p>Características esenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización y normas institucionales. ○ Plan de estudios. ○ Modelo educativo del Bachillerato General. ○ Dificultades académicas comunes. ○ Actividades y recursos disponibles en la institución. para la regularización académica. ○ Realidad educativa según el contexto regional y mundial con perspectiva humanista o internacional. • Sólido nivel académico. • Ser una referencia eficaz para el estudiante. • Ser transmisor de valores y promotor de cambios. • Formación continua.
<p>Características personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vocación docente y orientadora. • Salud mental y equilibrio emocional. • Responsable y comprometido. • Empático, confiable y prudente. • Conocimiento de estrategias y técnicas grupales. • Aceptación y respeto por la multiculturalidad. • Generoso en el proceso de mejoramiento académico. • Sensibilidad.
<p>Características profesionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades <ul style="list-style-type: none"> ○ Relaciones interpersonales. ○ Capacidad de desempeño disciplinario. ○ Comunicación asertiva. ○ Capacidad de escucha. ○ Receptividad. ○ Capacidad de trabajo en equipo. ○ Facilidad para interactuar. • Actitudes <ul style="list-style-type: none"> ○ Actitud de servicio. ○ Interés genuino en el alumnado. ○ Respeto y compromiso con su desarrollo académico. ○ Liderazgo democrático. ○ Conciencia del límite que tiene el desarrollo de sus funciones.

El perfil de facilitador-tutor de la EMS involucra características académicas, profesionales, éticas y sociales, por lo que enmarcar sus competencias implica reunir los conocimientos, habilidades y actitudes que favorecerán experiencias de aprendizaje en las que, de igual manera, se desarrollarán competencias significativas para la vida en

contextos educativos, sociales y laborales. La tabla 2 muestra dichas competencias y atributos que el docente del SNB debe poseer (SEP, 2008).

Tabla 2 Competencias y atributos del perfil del docente del SNB.

COMPETENCIAS	ATRIBUTOS
1.- Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexiona e investiga sobre la enseñanza y sus propios procesos de construcción del conocimiento. • Incorpora nuevos conocimientos y experiencias al acervo con el que cuenta y los traduce en estrategias de aprendizaje y de enseñanza. • Se evalúa para mejorar su proceso de construcción del conocimiento y adquisición de competencias, y cuenta con una disposición favorable para la evaluación docente y de pares. • Aprende de las experiencias de otros docentes y participa en la conformación y mejoramiento de su comunicación académica. • Se mantiene actualizado en el uso de la tecnología de la información y la comunicación. • Se actualiza en el uso de una segunda lengua.
2.- Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Argumenta la naturaleza, los métodos y la consistencia lógica de los saberes que imparte. • Explicita la relación de distintos saberes disciplinares con su práctica docente y los procesos de aprendizaje de los estudiantes. • Valora y explicita los vínculos entre los conocimientos previamente adquiridos por los estudiantes, los que se desarrollan en su curso y aquellos otros que conforman un plan de estudios.
3.- Planifica los procesos de aprendizaje y de enseñanza atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los conocimientos previos y necesarios de formación de los estudiantes, y desarrolla estrategias para avanzar a partir de ellas. • Diseña planes de trabajo basados en proyectos e investigaciones disciplinares e interdisciplinarias orientadas al desarrollo de competencias. • Diseña y utiliza en el salón de clases materiales apropiados para el desarrollo de competencias. • Contextualiza los contenidos de un plan de estudios en la vida cotidiana de los estudiantes y la realidad social de la comunidad a la que pertenecen.
4.- Lleva a la práctica proceso de aprendizaje y de enseñanza de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica ideas y conceptos con claridad en los diferentes ambientes de aprendizaje y ofrece ejemplos pertinentes a la vida de los estudiantes. • Aplica estrategias de aprendizaje y soluciones creativas ante contingencias, teniendo en cuenta las características de su contexto institucional, y utilizando los recursos y materiales disponibles de manera adecuada. • Promueve el desarrollo de los estudiantes mediante el aprendizaje, en el marco de sus aspiraciones, necesidades y posibilidades como individuos, y en relación a sus circunstancias socioculturales. • Provee de bibliografía relevante y orienta a los estudiantes en la consulta de fuentes para la investigación. • Utiliza la tecnología de la información y la comunicación con una aplicación didáctica y estratégica en distintos ambientes de aprendizaje.
5.- Evalúa los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Establece criterios y métodos de evaluación del aprendizaje con base

de aprendizaje y de enseñanza con un enfoque formativo.	<p>en el enfoque de competencias, y los comunica de manera clara a los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da seguimiento al proceso de aprendizaje y al desarrollo académico de los estudiantes. • Comunica sus observaciones a los estudiantes de manera constructiva y consistente, y sugiere alternativas para su superación. • Fomenta la autoevaluación y coevaluación entre pares académicos y entre los estudiantes para afianzar los procesos de aprendizaje y de enseñanza.
6.- Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Favorece entre los estudiantes el autoconocimiento y la valoración de sí mismos. • Favorece entre los estudiantes el deseo de aprender y les proporciona oportunidades y herramientas para avanzar en sus procesos de construcción del conocimiento. • Promueve el pensamiento crítico, reflexivo y creativo, a partir de los contenidos educativos establecidos, situaciones de actualidad e inquietudes de los estudiantes. • Motiva a los estudiantes en lo individual y en grupo, y produce expectativas de superación y desarrollo. • Fomenta el gusto por la lectura y por la expresión oral, escrita o artística. • Propicia la utilización de la tecnología de la información y la comunicación por parte de los estudiantes para obtener, procesar e interpretar información, así como para expresar ideas.
7.- Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Práctica y promueve el respeto a la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales entre sus colegas y entre los estudiantes. • Favorece el diálogo como mecanismo para la resolución de conflictos personales e interpersonales entre los estudiantes y, en su caso, los canaliza para que reciban una atención adecuada. • Estimula la participación de los estudiantes en la definición de normas de trabajo y convivencia, y las hace cumplir. • Promueve el interés y la participación de los estudiantes con una conciencia cívica, ética y ecológica en la vida de su escuela, comunidad, región, México y el mundo. • Alienta que los estudiantes expresen opiniones personales, en un marco de respeto, y las toma en cuenta. • Contribuye a que la escuela reúna y preserve condiciones físicas e higiénicas satisfactorias. • Fomenta estilos de vida saludables para el desarrollo humano, como el deporte, el arte y diversas actividades complementarias entre los estudiantes. • Facilita la integración armónica de los estudiantes al entorno escolar y favorece el desarrollo de un sentido de pertenencia.
8.- Colabora en la construcción de un proyecto de formación integral dirigido a los estudiantes en forma colegiada con otros docentes y los directivos de la escuela, así como el personal de apoyo técnico pedagógico.	<ul style="list-style-type: none"> • Colabora en la construcción de un proyecto de formación integral dirigido a los estudiantes en forma colegiada con otros docentes y los directivos de la escuela, así como con el personal de apoyo técnico pedagógico. • Detecta y contribuye a la solución de los problemas de la escuela mediante el esfuerzo común con otros docentes, directivos y miembros de la comunidad. • Promueve y colabora con su comunidad educativa en proyectos de participación social. • Crea y participa en comunidades de aprendizaje para mejorar su práctica educativa.

--	--

La UDG (2010) de acuerdo al Sistema de Educación Media Superior define al tutor como el profesionista capacitado para identificar diversas problemáticas (académica, psicológica, salud, socioeconómica y familiar) que enfrenta el estudiante, canaliza las problemáticas cuando éstas rebasan su capacidad de intervención, genera acciones diagnósticas y de operación para brindar alternativas de solución y ayuda a que el tutorado identifique sus capacidades y deficiencias para propiciar la autoformación, por lo que en la tabla 3 se muestran los atributos que la SEMS-UDG establece en cuanto al perfil del tutor.

Tabla 3 Atributos de perfil del tutor de acuerdo a la SEMS-UDG.

COMPETENCIAS	ATRIBUTOS
1.- Organiza su formación continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene actualizado en cuanto a las actividades y funciones que debe realizar un tutor. • Aprende de las experiencias de otros docentes que se desempeñan como tutores y participa en el mejoramiento de las tutorías en su escuela.
2.- Planifica las actividades que realiza con sus tutorados, atendiendo al enfoque por competencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de sus tutorados y desarrolla estrategias para trabajar a partir de ellas. • Diseña su plan de trabajo en base a las necesidades de la escuela y de su grupo tutorado. • Diseña y utiliza materiales apropiados para el trabajo tutorado. • Trabaja en vinculación con las diferentes personas de la escuela para apoyar la formación integral de sus tutorados.
3.- Practica la Acción Tutorial de manera efectiva, creativa e innovadora.	<ul style="list-style-type: none"> • Se comunica con claridad con sus tutorados. • Aplica soluciones creativas con los recursos disponibles. • Ayuda a promover el desarrollo integral de los estudiantes en el marco de sus aspiraciones, necesidades y posibilidades como individuos. • Utiliza la tecnología de la información y la comunicación para facilitar y enriquecer el trabajo tutorial.
4.- Evalúa y da seguimiento a la Acción Tutorial.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los criterios y métodos de evaluación establecidos para la Acción Tutorial. • Valora el impacto de las actividades con sus tutorados. • Da seguimiento a la Acción Tutorial.
5.- Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e	<ul style="list-style-type: none"> • Practica y promueve el respeto a la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales entre sus colegas y estudiantes. • Favorece el dialogo como mecanismo para la resolución de conflictos personales e interpersonales entre los estudiantes.

integral de los estudiantes..	<ul style="list-style-type: none"> • Canaliza a los estudiantes que requieren una atención especializada. • Fomenta estilos de vida saludables y opciones para el desarrollo humano, como el deporte, el arte y diversas actividades complementarias entre los estudiantes. • Facilita la integración de los estudiantes al entorno escolar y favorece el desarrollo de un sentido de pertenencia.
-------------------------------	---

Por su parte, en el EEES se destacan las siguientes características del perfil de un tutor, resultado de lecturas previas realizadas a varios autores y que son publicadas por Sola & Moreno (2009). Para fines de este trabajo, se mostrará un listado que integra las cualidades que definen el perfil de un facilitador-tutor.

- a) Ser auténtico, firme en sus acciones y seguridad en sí mismo.
- b) Congruente con sus pensamientos, acciones y discursos.
- c) Confianza en el estudiante y en los grupos.
- d) Mentalidad abierta y empática debido a las diferencias de edad entre él y sus tutorados.
- e) Trato empático.
- f) Promotor del aprender a aprender, empezando por su persona y después con sus estudiantes.
- g) Convencimiento en la acción tutorial.
- h) Conocimiento en técnicas de interacción.
- i) Alto grado de humanidad y humildad.
- j) Comprometido y flexible.
- k) Capacidad de observación.
- l) Capacidad para brindar confianza.
- m) Poseedor de un espíritu crítico y promotor de éste.
- n) Sentido de justicia.

- o) Sistemático, ordenado y coherente.

2.7 El perfil de un tutor en la modalidad a distancia.

La información mostrada en los apartados anteriores, es congruente con las características propias a un facilitador tutor en general, de tal manera que el propósito de lo siguiente es detallar las particularidades de un facilitador-tutor en línea quien deberá distinguirse por competencias específicas al uso de las tecnología de la información y de la comunicación en ámbitos educativos virtuales dedicados al aprendizaje, distinguiéndolo así de las acciones que realiza el profesionista en el contexto presencial.

En la modalidad a distancia, la figura del tutor a través de la acción tutorial resulta clave para que el estudiante logre la comprensión de contenidos, interpretación de actividades que culminan con evidencias de aprendizaje, planeación de actividades, esclarecimiento puntual de dudas e inquietudes que repercutirán en el logro del aprendizaje y la adquisición de competencias y el proceso de evaluación.

La función del tutor en la educación media superior a distancia resulta ser complementaria a la que realiza el facilitador, ambos deben trabajar colaborativamente para solventar aspectos de tipo académico y psicosocial, dejando en manos del facilitador la tarea de planear, aplicar y evaluar el aspecto académico y en manos de tutor los aspectos psicosociales, tomando en cuenta la inherencia de ambos ya que forman parte de la realidad del estudiante. El trabajo conjunto del facilitador y el tutor debe contribuir a una formación de tipo integral de acuerdo con el modelo por competencias, es decir, que en el proceso educativo se adquieran las habilidades propias

al conocer, hacer, ser y convivir, evitando así el fracaso escolar y por ende la reprobación y/o la deserción (SEMS, 2010).

Muchos son los títulos que sustentan el rol del tutor, variedad atribuida a las funciones específicas que sustentan dicha figura y la institución educativa en la que se desempeña, al respecto García Aretio, Ander-Egg y Cabero citados en Rodríguez (2014), hacen un interesante análisis al respecto de definir dicho rol, particularmente se destaca que en la modalidad a distancia la función del tutor tiende a ser más activa, porque es éste quien debe propiciar el acercamiento con el estudiante, identificar sus áreas de oportunidad e intervenir de forma oportuna con orientación y motivación para evitar así, el abandono o el rezago. De dicho análisis se rescata la siguiente definición del tutor en educación a distancia:

“El tutor, en la educación a distancia, debe animar y motivar al estudiante y comunicar, en su caso, a todo el equipo docente del curso los motivos por los que el educando no se siente cómodo o desea abandonar los estudios en cuestión (la interacción continua entre discente y tutor facilita la información de la situación en la que se encuentra el estudiante con relación a su estado anímico y motivacional) con el fin de que de manera coordinada y consensuada se trate de evitar el abandono del discente y se corrijan aquellos aspectos que siendo propios de la institución educativa inciden directa e indirectamente en la decisión del estudiante de no seguir adelante” (Rodríguez, 2014).

El alumno de la modalidad a distancia demanda un desempeño diferente de sus facilitadores, por lo que su relación se sustenta con: a) nivel de preparación del docente,

b) nivel de control de la información, c) conocimientos y d) evaluación. De igual manera, se espera del facilitador la motivación mediante respuestas y consejos que impliquen el análisis y reflexión del cómo aprender y así generar una autorregulación del rendimiento académico. Considerando siempre que el contacto es no presencial, por lo que se requiere el diálogo constante a través de foros de discusión, correo electrónico, chats, videoconferencias, etc.

En éste sentido, el profesionista en docencia y tutoría en línea que aspire a un desempeño competente eficaz, deberá partir de la necesidad de aprender de forma competente, por lo que su línea de aprendizaje gira entorno a competencias pedagógicas, comunicativas, psicológicas y técnicas, según Urdaneta & Guanipa (2008). En la tabla 4 se describen los indicadores que integran las líneas de trabajo formativo del docente-tutor en línea.

Tabla 4 Indicadores para el Tutor en línea.

Dimensiones	Indicadores
Competencias actuales	Habilidades <ul style="list-style-type: none"> • Pedagógicas • Psicológicas • Técnicas • Comunicativas
Estrategias de comunicación	Herramientas síncronas: <ul style="list-style-type: none"> • Chat • Pizarras compartidas • Videoconferencias • Correo electrónico Herramientas asíncronas: <ul style="list-style-type: none"> • Foro de discusión • Correo electrónico
Habilidades para desempeñarse con recursos tecnológicos.	Cognitivas: <ul style="list-style-type: none"> • Analizar/identificar • Comparar/contrastar • Sintetizar/articular Metacognitivas: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Monitoreo • Focalización

	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Afectivas • Conductuales

Garrison y Anderson en Silva (2010), reúne información acerca del rol que desempeña el tutor en espacios virtuales dedicados al aprendizaje, mismo que se clasifica en tres categorías y que a continuación se muestran en la tabla 5.

Tabla 5 Clasificaciones del Rol del Tutor.

ROL DEL TUTOR		
CLASIFICACIÓN	PRESENCIA SOCIAL	PRESENCIA COGNITIVA
Diseño pedagógico y organización en plataforma o soporte internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda confianza y bienvenida. • Permite el sentido de pertenencia a la comunidad educativa. • Controla el proceso de aprendizaje. • Se muestra seguro y realizado. • Muestra disposición por participar en el discurso propuesto. • Muestra un tono convencional. • Mantiene una actitud de cuestionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Considera la evaluación diagnóstica y formativa. • Organiza el programa de estudios en base a sus límites. • Selecciona actividades de aprendizaje adecuadas. • Deja tiempo para la reflexión. • Propicia la integración de pequeños grupos y sesiones de debate. • Ofrece espacios para propiciar el pensamiento crítico. • Diseña instrumentos para la evaluación de alto nivel.
Facilitador del discurso con el propósito de construir el conocimiento mediante los contenidos, la cognición y los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Da la bienvenida • Se muestra amable y anima la participación. • Proyecta su personalidad y permite se le conozca respetando ciertos límites. • Sugiere la participación semanal constante. • Propicia el aprendizaje colaborativo. • Elogia los aciertos del aprendizaje. • Usa un lenguaje coloquial. • Exhorta la participación pasiva. • Expresa sus sentimientos de forma ecuánime. • Usa el humor con cuidado para 	<ul style="list-style-type: none"> • Centra su mensaje en cuestiones clave. • Estimula el diálogo a través de interrogantes. • Identifica asuntos complejos. • Desafía ideas preestablecidas y provoca la reflexión. • Modera los foros de discusión. • Promueve la argumentación teoría de modo indirecto. • Facilita la consciencia metacognitiva.

	brindar confianza. <ul style="list-style-type: none"> • Promueve la comunicación vía e-mail cuando la situación represente tensión o ansiedad. 	
Enseñanza directa mediante la presentación ordenada de ideas y conceptos de estudio, actividades educativas, fuentes adicionales de estudio y diagnóstico de errores.	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve debates. • Ofrece <i>feedback</i>. • Realiza comentarios constructivos. • Permite la negociación y argumenta sus decisiones. • Resuelve conflictos de forma inmediata y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permite el análisis y el debate ofreciendo ideas y alternativas. • Cuestiona y responde directamente las dudas. • Identifica la falta de seguridad en las respuestas. • Asocia ideas. • Construye macros. • Resume debates y propicia el avance del aprendizaje. • Concluye al término de curso o etapa.

Rodríguez, (2014) hace un interesante análisis entorno a las características que definen el rol del tutor en la modalidad a distancia, de las cuales precisa lo referente a cualidades, habilidades y ámbitos básicos en los que éstas se clasifican y que a continuación se detallan:

- Cualidades
 - *Humanas*: el tutor debe saber identificar problemas y demostrar habilidad para resolverlos.
 - *Conocimiento de aspectos psicológicos y pedagógicos*: tal es el caso de las etapas de crecimiento de sus estudiantes y sus características, estilos de influencia entre profesor-tutor, motivaciones, etc.
 - *Cualidades técnicas*: saber hacer, capacidad de adaptación del lenguaje, originalidad y creatividad.

- Habilidades
 - Ser: empatía, madurez intelectual y afectiva, sociabilidad, responsabilidad y capacidad de aceptación.
 - Saber: elementos pedagógicos y de la forma de ser del estudiante.
 - Saber hacer: trabajo eficaz y colaborativo a través de proyectos y programas consensuados de mejora para el aprendizaje. (Pastor y Román citados en Rodríguez, 2014).

- Ámbitos básicos
 - Conceptual: dominio del conocimiento teórico del tema de estudio, de la modalidad a distancia, filosofía y objetivos de la institución educativa.
 - Procedimental: comunicación, experiencia, aplicación de metodologías de aprendizaje-enseñanza ad hoc a la modalidad a distancia, capacidad de escucha y mental.
 - Actitudinal: personalidad equilibrada, madurez emocional, cordialidad, aceptación, confianza en los demás, liderazgo y comprensión de sí mismo.

Así mismo, investigaciones previas respecto a las características del profesor-tutor hechas por Gibbs y Durbridgüe en el año de 1976, Martínez Mediano en 1986, Holgado en 1991 y por Rodríguez en el año de 2009, citados en Rodríguez (2014), se concluye que el tutor debe atender prioritariamente la motivación, diagnóstico de necesidades, resolver dudas y por último efectuar la evaluación, además de

caracterizarse por la autenticidad, madurez emocional, buen carácter, sano sentido de la vida, comprensión de sí mismo, capacidad empática, inteligencia, rapidez mental, cultura social, estabilidad emocional, confianza inteligente en los demás, inquietud cultural y amplios intereses y liderazgo.

Por su parte, García Aretio citado en Rodríguez (2014), refiere como cualidades humanas básicas de un tutor las siguientes: 1) *Cordialidad* que permitirá en el estudiante el sentirse bienvenido, respetado y cómodo, 2) *Aceptación* de la realidad educativa de la cual se es parte y con esto establecer la comunicación necesaria que repercutirá en sentimientos como el respeto y la merecida atención por parte del discente, 3) *Honradez* que evitarán falsas expectativas del aprendizaje y 4) *Empatía* mediante el escucha activa e inteligente para crear en el proceso de aprendizaje la comprensión y respeto que el estudiante requiere, ya que el tutor sabe ponerse en el lugar de otros.

El PIT del IPN (s.f.) contempla la figura del profesor-tutor en modalidades no escolarizadas a distancia y mixta, este rol debe cumplir con ciertas características de acompañamiento y asesoría mediante una plataforma virtual. El Plan de Acción Tutorial contempla la participación de un Coordinador Académico y el Profesor Tutor el cual se detalla en la tabla 6.

Tabla 6 Profesor Tutor del IPN de la modalidad no escolarizada a distancia y mixta del IPN.

Profesor Tutor		
Definición	Actividades	Perfil
Es el docente que participa en la modalidad no escolarizada a distancia y mixta, para dar acompañamiento y orientación,	a) Apoyo pedagógico. b) Orientación escolar y administrativa. c) Apoyo socio-afectivo. d) Mantener comunicación permanente con los	CONOCIMIENTOS (saber referencial): <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones y características de los espacios en los cuales tiene lugar el proceso de aprendizaje. • Estrategias para el aprendizaje autónomo y permanente. • Procesos, procedimientos y normatividad de la modalidad no escolarizada, a distancia y mixta.

<p>administrativa y, en algunos casos, socio-afectiva, con el fin de que puedan desarrollar las habilidades que les permitan permanecer y egresar en tiempo y forma del programa académico en el que estén inscritos.</p>	<p>asesores. e) Elaborar informes que determine el Coordinador Académico y participa en la evaluación y mejora del programa de tutoría.</p>	<p>HABILIDADES (saber hacer):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de los recursos que integran el entorno virtual del aprendizaje. • Manejo de las herramientas dispuestas para la atención tutorial. • Comunicación asertiva. • Trabajo colaborativo con el asesor. <p>ACTITUDES (saber ser y estar)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía por los alumnos de la modalidad a distancia. • Compromiso con las funciones que desarrollará como tutor. • Interés por continuar con acciones formativas para la mejora de sus actividades de tutoría. • Respeto a las diferencias individuales de los alumnos.
---	---	--

Por otra parte, en el PIT del IPN (s. f.) se complementa la información con los requisitos para ser Profesor Tutor y los beneficios institucionales que éste posee.

- **Requisitos:**

- Haber cursado el taller de inducción para profesores y profesores tutores.
- Ser docente con experiencia como tutor en la modalidad presencial.
- Disposición para investigar y actualizar la información concerniente al alumnado de la modalidad a distancia y de la institución.

- **Apoyos institucionales:**

- Cursos, asesorías, información impresa y digital.
- Reuniones informativas y de evaluación semestrales.
- Conocimientos y manejo de sistema informático para revisar y actualizar

el expediente de cada tutorado.

En el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) de la UNAM (s.f.) se definen las acciones que realiza tanto el tutor como el tutorado para propiciar una comunicación interpersonal mediada por la tecnología, por lo que se precisa la importancia de que el tutor posea habilidades del uso adecuado y dominio de los medios de comunicación y los recursos Web 2.0. De igual manera, el tutor del debe ser capaz de “combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre una asignatura o curso y el alumno con la finalidad de potenciar el rendimiento académico”.

El tutor del SUAYED se define a partir de la profesionalización de:

- Una formación inicial y continua específica del modelo SIT.
- Horas destinadas exclusivamente a esta labor.
- Reconocimiento institucional de este trabajo.
- Una periodicidad definida para sus intervenciones tutoriales.

Por último, la UNED (2005) define como propósito ajustar la metodología de trabajo a las condiciones actuales de la tecnología, por lo que tiene a bien definir la tutoría virtual y a su vez, el papel del Profesor Tutor para facilitar el acercamiento entre éste y los alumnos mediante internet, espacio virtual que permite obtener información dinámica y actualizada. El siguiente listado explica la figura del profesor-tutor de

acuerdo a las normas establecidas por la UNED.

- Orientar a los alumnos en sus estudios, siguiendo los criterios pedagógicos del correspondiente Departamento de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Aclarar y explicar las cuestiones relativas al contenido de las materia cuya tutoría desempeña, resolviendo las dudas de los Alumnos en su estudio.
- Participar en la evaluación continua de los Alumnos, informando a los Profesores de la sede central acerca de su nivel de preparación.
- Colaborar en la labor de los Departamentos a los que estén encomendadas las disciplinas sobre las que ejerza la tutoría, en los términos que establezcan los planes anuales de los mismos.
- Realizar investigación bajo dirección del Departamento correspondiente o colaborar en la que éste lleve a cabo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Reforma Universitaria y en los Estatutos de la UNED.

La definición de la figura del tutor dentro de la acción tutorial y la estrecha congruencia que guarda con el rol del docente, sus características y las diversas competencias que éste debe poseer en congruencia con la modalidad a distancia, servirán de pauta referencial para la recogida de datos y posterior análisis, lo que permitirá definir su perfil en estrecha relación con las demandas particulares de la UANL y el NMS, tal como se mencionó en el primer apartado de éste trabajo.

CAPÍTULO III

MÉTODO

El diseño de la investigación realizada para cumplir con el propósito de la presente propuesta es mixto, éste permite la comprensión de actividades educativas de acuerdo al contexto en el que se desarrollan y las recomendaciones pertinentes para apoyar la toma de decisiones, por lo que da utilidad a datos de tipo cuantitativos como cualitativos, ambos se obtienen concurrentemente y posteriormente se integran en las etapas del proceso de investigación para su respectivo análisis (Castro & Godino, 2011).

Por la naturaleza de la investigación, la manipulación de las variables no es posible, debido a que el análisis de resultados parte de las opiniones de expertos en el campo del conocimiento que se va a estudiar, tal es el caso de la tutoría en la modalidad a distancia, por lo que el concepto no experimental la define, así como lo refiere Landero & González (2006).

Si bien es cierto que la historia nos muestra antecedentes relevantes entorno a la tutoría tanto presencial como a distancia, en la institución educativa donde nace éste trabajo de investigación, no existe un antecedente que guie la definición del perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia, por lo que la investigación no experimental debe ser acorde al diseño transversal de tipo exploratorio, mismo que se define como aquel que mide las variables de estudio y las condiciones en las que éstas se presentan en

un solo punto en el tiempo, además, permite resolver un problema planteado mediante una exploración inicial dentro de un campo de conocimiento nuevo o poco conocido (Landerero & González, 2006).

Una forma de recabar datos que reflejan la opinión de un grupo de expertos es la técnica Delphi, misma que tiene su origen en la antigua Grecia, en el oráculo Delfos, en honor al dios Apolo, en dicho recinto acudían los ciudadanos para conocer acerca de temas inquietante, sobre todo, sucesos del futuro, esto da lugar a que su utilización tenga un matiz de “prospectiva” justificado en la experiencia y/o intuición de expertos (García, Aquino, Guzmán, & Medina, 2012). Dicha técnicas es aplicada a partir del año 1953 para conocer acuerdos, desacuerdos y puntos de vista acerca de cuestionamientos complejos. Aunque si bien su utilización se asocia a la Economía, Administración y Medicina, el escrutinio de ideas subjetivas, ha dado pie a su utilización en la investigación educativa, misma que se valida mediante la experticia de sus participantes.

La técnica adquiere forma mediante un proceso interactivo en el que intervienen grupos de expertos en un área del conocimiento específico, la previa identificación de los participantes es determinante para asegurar la calidad y precisión de las respuestas. Los participantes varían en número dependiendo de los propósitos de la investigación (Taylo-Powell, 2002).

El estudio de tipo exploratorio se distingue en este trabajo al validar la opinión de expertos frente a un fenómeno social objeto de estudio, de éste se obtienen datos relevantes que ayudaron a determinar sus características mediante la aplicación de una encuesta en la que se enlistan una serie de ítems que después son analizados de forma

independiente y de cuyos resultados se espera la información que describirá el fenómeno de estudio, por otro lado, la investigación exploratoria requiere de cierto grado de conocimiento en el área de estudio para la elaboración de los instrumentos que se conforman por cuestionamientos congruentes al fenómeno de estudio (Hennig & Escofet, 2015).

Para llevar a cabo el estudio exploratorio, se utilizó una encuesta (de creación propia), definida por Landero & González (2006) como un método útil para recabar datos de un subconjunto poblacional, para la elaboración de ésta se requiere de un marco teórico, claridad en los propósitos de investigación, conocimiento de característica de las variables y la población que se estudiará y definición del formato de encuesta.

Posteriormente, de la información obtenida en la encuesta se realizará mediante el análisis de contenido la descripción de los mensajes expresados por los expertos entorno a la cuantificación y cualificación de las competencias que conformarán el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del NMS.

PARTICIPANTES

La obtención de datos en un proceso de investigación de tipo exploratorio resultan de gran importancia debido a que se carece de un antecedente, o bien, existe poca información que guíe y fortalezca la validación de los resultados, es por esto que la información obtenida debe guardar una estrecha relación con el perfil del facilitador-tutor de la modalidad a distancia en el NMS, razón por la cuál se hizo una selección de 7 jueces expertos que se desempeñan en la modalidad presencial y a distancia

correspondientes al nivel superior y medio superior, además de participar en el proceso de tutorial, todos profesionistas activos y con amplio conocimiento de la dinámica, personalidad y movilidad de la comunicad educativa que forma y define a la UANL.

APARATOS E INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado en el proceso de recogida de datos se define como encuesta con orientación cuanti-cualitativa, su aplicación consta de un cuestionario para analizar una muestra poblacional conformada por un grupo de expertos que proporcionarán su punto de vista sustentado en su experiencia como docentes y tutores en el nivel medio, superior y en la modalidad presencial y a distancia. La encuesta permite medir la valoración cuantitativa mediante una escala tipo Likert de 4 opciones como respuesta, de acuerdo con McMillan & Schumacher (2005) y la valoración cualitativa de acuerdo a las opiniones de fondo y forma de los diferentes ítems que la conforman.

En lo que respecta al instrumento que integra los datos recabados como producto de la opinión cuali-cuantitativa de los expertos respecto al valor, fondo y forma de los ítems, se utilizaron tablas de contingencia las cuales facilitan la asociación de datos de forma organizada y a la vez, permiten la descripción de éstos mediante filas y columnas (Cañadas, Contreras, Arteaga & Gea, 2012).

De la misma manera, con las tablas de contingencia se buscó la correspondencia estadística entre las opiniones de los diferentes expertos con un enfoque exploratorio para así definir los cambios pertinentes en cada ítem, o bien, su justificación para definir

posteriormente las competencias que darán forma al perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del NMS.

La aplicación de la encuesta como instrumento de investigación puede ser personal, por correo electrónico o por teléfono, dependiendo de la naturaleza de las variables, del presupuesto, ubicación y disponibilidad de los encuestados y de las preguntas que la conforman (Landerero & González, 2006).

Para efectos de éste trabajo de investigación, la encuesta se aplicó de forma personal y por correo electrónico. Los criterios que sirvieron para definir lo anterior fueron: la disponibilidad de los encuestados, la cantidad de ítems a evaluar y la naturaleza de éstos, debido a que el instrumento incluye dos apartados para observaciones de fondo y forma, en los que se solicita a los expertos sus comentarios al respecto de la redacción, profundidad y pertinencia de los diferentes ítems.

La encuesta preliminar de creación propia (Anexo I) quedó conformada por una lista de 52 ítems, los cuales se clasificaron en tres apartados correspondientes a los cuatro pilares del saber que propone Delors (1996), Saber “Conocer”, Saber “Hacer” y Saber “Ser y Convivir”. Para la valoración y validez cuantitativa se empleó una escala tipo Likert 1-4 correspondiente a “4” si el ítem es considerado “Muy importante”, “3” para “Importante”, “2” para “Poco importantes” y “1” para la valoración “Insignificante”. Para la valoración cualitativa se incluyen los apartados de fondo para las opiniones de los expertos en cuanto a la pertinencia de los ítems y de forma para la redacción de los mismos.

A partir de los resultados obtenidos del análisis a la encuesta preliminar, se generó la segunda encuesta de creación propia (Anexo II) con un total de 50 ítems, para los criterios de valoración y validez se aplicaron los mismos de la encuesta preliminar, es decir, escala tipo Liker 1-4 para los datos cuantitativos y apartados de fondo y forma para los datos cualitativos.

PROCEDIMIENTO

Para la primer fase del proceso de investigación de acuerdo con Landero & González (2006) se siguieron los criterios de la investigación no experimental con un diseño transversal de tipo exploratorio, para ello se realizó una lectura exhaustiva de diferentes fuentes en las que se encontró información relacionada con el modelo por competencias, qué es el proceso tutorial, antecedentes nacionales e internacionales, alcances de la acción tutorial en la modalidad a distancia y presencial, el enfoque constructivista como modelo para el proceso tutorial, y las competencias que integran el perfil de quién desempeña la acción tutorial en la modalidad no presencial, además de los propósitos que se persiguen al incluir dicha figura en el proceso de aprendizaje-enseñanza.

Con la lectura analítica de los diversos textos se facilitó la identificación de las diferencias sustanciales en la forma de llevar a cabo el proceso tutorial en la modalidad presencial y no presencial, sobre todo en el NMS, de la misma manera, la identificación de las competencias que conforman el perfil del tutor en la modalidad a distancia de acuerdo a los procesos llevados a cabo en diferentes universidades nacionales e internacionales y subsistemas que regulan la educación en el NMS, permitiendo con esto

el diseño de los ítems que conformaron la encuesta preliminar.

Como segunda fase del proceso de investigación y para atender las necesidades de la investigación propuesta, se reunieron y rediseñaron las competencias que conformarían los distintos ítems de la encuesta preliminar, es importante mencionar, que el instrumento representa un diseño propio, producto de la consulta documental previa a las diversas universidades y subsistemas que figuran en este trabajo.

El diseño del instrumento responde a los criterios que sugiere la técnica Delphi y a la de recolección de datos en base a un estudio exploratorio y transversal, es decir, en un solo momento a un subconjunto poblacional, mismo que reúne características particulares como jueces expertos entorno al fenómeno de estudio del que existe poco o nulo conocimiento.

Para la recolección de datos, se selecciona la técnica Delphi en la que a partir de un consenso de expertos se validarán los resultados obtenidos. Dicha técnica tiene como característica esencial el anonimato de los expertos para evitar así, los posibles problemas que pudiesen derivarse de la definición del grupo de participantes, mismos que contarán con características ad hoc a los propósitos de este trabajo de investigación (Zawzcki-Richter, 2009).

Las etapas de aplicación de la técnica Delphi, son las siguientes:

1. Formar un equipo de monitoreo y supervisión de la técnica Delphi.
2. Identificar a los participantes expertos en la materia de estudio.
3. Solicitar la participación de los expertos, seguido de la explicación de propósitos

del Delphi, procedimientos y tratado de los resultados.

4. Aplicar un pre-cuestionario Delphi para validar la redacción del cuestionario.
5. El pre-cuestionario será entregado a los expertos para conocer sus respuestas. El reporte de respuestas es anónima.
6. Análisis de las respuestas del pre-cuestionario.
7. Preparación del segundo cuestionario.
8. Enviar el segundo cuestionario a los expertos.
9. Analizar las respuestas del segundo cuestionario.
10. Preparar el informe de resultados y compartir a los participantes.

De acuerdo a la segunda etapa de la técnica Delphi, se concreta la tercera fase de la investigación al definir al grupo de expertos quienes valorarán las diferentes competencias que conforman la encuesta. Posteriormente se concretó la aplicación de la encuesta preliminar de acuerdo a la disponibilidad de los jueces expertos.

Después de la aplicación de la encuesta preliminar, como fase cuarta, se llevó a cabo el análisis de la información recabada, lo que permitió la discriminación de los ítems que no concuerdan con el perfil del facilitador-tutor de acuerdo a la opinión de los expertos. Ésta información además de ser mostrada a los expertos permitió la elaboración de una segunda encuesta.

En cuanto al análisis de datos recabados se utilizó la técnica de análisis de contenido, la cual emplea como método la complementariedad de los datos cuantitativos y cualitativos, midiendo en los primeros la cantidad de frecuencias en términos de aparición de acuerdo a las características del ítem y en los segundos la presencia en

contenido de sus características de fondo y forma, de acuerdo con lo que refiere Aignerren, (2002) entorno a los propósitos de la técnica de análisis, describir de forma precisa y sistemática las características del contenido comunicativo.

El análisis de contenido en cuanto a sus características de fondo permite en el proceso de investigación codificar los datos obtenidos mediante entrevistas en términos de sus objetivos explícitos e implícitos y la relación de sus características para así reducir el universo de contenido y precisar los datos que servirán para definir el propósito de investigación. Por su parte, el análisis de contenido en base a las características de forma permite descubrir los rasgos estilísticos en el lenguaje usado, particularmente en la redacción de los ítems, para efectos de la investigación desarrollada en el presente trabajo de investigación (Aignerren, 2002).

Como siguiente fase, se preparó la segunda encuesta siguiendo los criterios cuantitativos, de fondo y forma empleados en el instrumento preliminar. La entrega de las encuestas fue de forma personalizada en algunos casos y electrónica de acuerdo a la disponibilidad de los expertos, con los resultados que arrojó dicho instrumento se obtuvo el resultado definitivo para definir el perfil del facilitador-tutor.

Para la fase sexta del proceso de investigación se realizó el análisis correspondiente al contenido ofrecido por los jueces expertos en el segundo cuestionario, a partir de aquí, se procedió a concretar los resultados mediante un comparativo entre los perfiles que figuran en las universidades nacionales e internacionales que sirvieron de marco general en este trabajo y la información obtenida en la recolección de datos.

Recolección de Datos:

A continuación se detallan las actividades que conforman la obtención de datos.

Paso 1: Grupo de expertos

De acuerdo a las características que demandan la modalidad a distancia, el NMS, Nivel Superior, docencia, tutoría y el Modelo por Competencias, se realizó la selección de 7 jueces expertos para la aplicación de los instrumentos. En el primer acercamiento, se les informó oralmente del propósito del proyecto, posteriormente se les invita a participar. Todos aceptan colaborar y participar. Las entrevistas se realizaron en diversos espacios de trabajo según la ubicación de cada experto.

Paso 2: Encuesta preliminar

El diseño de la encuesta preliminar consistió en la selección de los ítems adecuados, la proposición de nuevos ítems que no hayan sido contemplados, y a la vez, descartar aquellos que no cumplen con las expectativas y propósitos de la investigación, de acuerdo con Gil-Gómez & Pascual-Ezama (2012). Al respecto y siguiendo la metodología que propone la técnica Delphi, los ítems integran aspectos relevantes del proceso de tutorías, su metodología, y características de los participantes siguiendo los criterios del modelo por competencias.

La encuesta preliminar se conformó por una selección de 52 ítems que surgieron a partir del comparativo, selección y redacción de las competencias que definen el rol del facilitador-tutor en diversas universidades nacionales e internacionales (lectura

realizada en la primera fase de la investigación), mismos que se validarán a través una valoración Likert 1-4 (McMillan & Schumacher, 2005). Cada experto debía evaluar la validez del ítem con un “4” si éste era “Muy importante”, “3” para “Importante”, “2” para clasificarlos como “Poco importantes” y “1” para los ítems con la valoración “Insignificante”. De la misma manera, se asignaron dos apartados para observaciones de fondo y de forma y con esto recabar información cualitativa de opinión en cuanto a la pertinencia del ítem.

Paso 3: Informe de encuesta preliminar

Después de haber aplicado las encuestas preliminares, se analizaron los datos obtenidos en cuanto a la valoración cuantitativa y cualitativa de los ítems propuestos mediante tablas de contingencia en la que identificaron medidas de asociación positivas (no inversiones) de acuerdo al valor predominante en las estimaciones con escala Likert que asignó cada experto a los ítems propuestos.

Los resultados fueron mostrados a los expertos mediante tablas que representaron la media, el radio de validez de contenido y la desviación estándar. Los resultados cualitativos se analizan de acuerdo a las opiniones y sugerencias en relación a la redacción de la competencia y pertinencia de cada ítem, lo que sirvió para descartar los que no son útiles para cumplir con los propósitos del proyecto de investigación y/o agregar aquellas competencias sugeridas para fortalecer el perfil propuesto.

Paso 4: Segundo cuestionario

Los resultados obtenidos en la fase 3 (encuesta preliminar), sirvieron de

parámetro para elaborar la segunda versión del cuestionario. El criterio de modificación se sustenta al identificar las coincidencias de los expertos en cuanto a opinión y valoración de los ítems y/o sugerencias de nuevos ítems que fortalecieran el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia en el NMS desde el enfoque por Competencias. La segunda encuesta, se estructuró con 50 ítems y se siguieron los mismos parámetros de validez empleados en la primera versión de la encuesta.

Paso 5: Aplicación del segundo cuestionario

La aplicación de la segunda encuesta se realizó de acuerdo a la disponibilidad de horario y espacio de trabajo de cada uno de los jueces expertos, dicho proceso se lleva a cabo a través de encuestas impresas y digitales, mismas que son entregadas mediante correo electrónico.

Paso 6: Análisis y presentación de resultados

El análisis realizado consistió en la captura de respuestas por los 7 jueces expertos creando así una base de datos en un programa de Excel, versión 2010, mediante este programa se analizó el comportamiento de los diferentes ítems lo que incluyó la media, desviación estándar y radio de validez de contenido.

Análisis de Datos:

El procedimiento para el análisis de contenido cuali-cuantitativo realizado a las encuestas preliminar y segunda se conformó de los siguientes pasos:

1. Captura de las valoraciones cualitativas ofrecidas por los 7 jueces expertos en

tablas de contingencia.

2. Cálculo de la media para analizar la discrepancia entre los valores recabados con los de referencia, mismos que corresponde a 1-4 de la escala tipo Likert, siguiendo la siguiente fórmula, de acuerdo con Landero y González, (2006).

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$$

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4}{N}$$

3. Cálculo del radio de validez de contenido o Razón de Validez de Contenido (Content Validity Ratio, CVR) mediante el modelo propuesto por Lawshe (1975) y que se define con la siguiente fórmula:

$$CVR = \frac{n_e \frac{N}{2}}{N}$$

n_e = número de jueces expertos que tienen acuerdo en la categoría “Muy importante” e “Importante”.

N = número total de jueces expertos.

La interpretación consistió en una correlación de valores -1 a +1, de modo que CVR es negativa si el acuerdo se da en menos de la mitad de los jueces, nula si los acuerdos son en la mitad de los participantes y positiva si éste se da en más de la mitad de los acuerdos. De la misma manera, Lawshe citado en Tristán-López, (2008) refiere que en un equipo de 7 jueces expertos, el valor CVR equivalente a 1 se considera un consenso perfecto.

4. El cálculo de la desviación estándar de cada ítem se obtuvo mediante la siguiente fórmula de acuerdo con Landeros & González (2006) y Sampieri, Collado & Lucio (2006).

$$\sigma_x = \sqrt{(x-X)^2 / n-1}$$

σ_x = DE (desviación estándar)

x = valoración

X = media

n = número total de jueces expertos.

El cálculo permitió medir el atributo del ítem con relación a la media equivalente a 0, los resultados de acuerdo con Landeros & González (2006), oscilan entre -1 y +1, considerando el 0 como la desviación estándar ideal.

5. El análisis de contenido cualitativo de las encuestas se concretó primeramente con la transcripción de las observaciones de los 7 jueces expertos mediante el uso de tablas de contingencia.
6. Se clasificaron las diferentes opiniones en dos categorías: a) de fondo para la pertinencia del ítem lo que permitió definir su permanencia o exclusión y b) de forma para la redacción según aspectos ortográficos o de sintaxis.
7. A manera de exploración de los diferentes aportes, se realizó una lectura analítica y crítica para delimitar los datos (frases o textos) y definir el tratamiento a seguir.
8. Construcción de la matriz de contenido, misma que integra los diferentes ítems por categorías, los comentarios de los expertos y la modificación en los casos

que así lo requirieron.

Los resultados mostrados en la encuesta preliminar permitieron hacer las respectivas modificaciones para dar forma a la segunda encuesta. Los criterios que se consideraron fueron: 1) valor estadístico de la media cercano o equivalente a 2.5, 2) una correlación CVR nula, es decir, un valor cercano a 0, 3) una desviación estándar equivalente a 0 con mínima diferencia a 1 positivo, 4) semejanzas en las observaciones de los expertos y 5) en el caso de que sólo un juez experto emitiera una sugerencia, se analizó la coherencia del texto en relación a la categoría del ítem y el enfoque de la competencia.

La constancia y similitud del contenido en dos encuestas permitirá determinar la confiabilidad y eliminar la incertidumbre, de tal manera que los resultados proporcionarán una base firme para establecer las recomendaciones o la toma de decisiones para establecer un hecho, tal es el caso la competencias del perfil facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En éste capítulo se muestran primero los resultados cuantitativos de la encuesta preliminar de acuerdo a las tres categorías que estructuran el instrumento: Saber Conocer, Saber Hacer y Saber Ser y Convivir, de acuerdo a cada categoría se describirá el análisis de contenido de las observaciones de fondo y forma ofrecidas por los jueces expertos. De la misma manera se explican los resultados que arrojó la segunda encuesta dando lugar a las características finales del perfil facilitador-tutor en la modalidad a distancias del NMS.

4.1 Análisis de la encuesta preliminar

Las decisiones para validar o descartar los diferente ítems parten de la media equivalente a 2.5, la desviación estándar de 0 como la ideal y el CVR proporcional a 1 como consenso perfecto según la cantidad de acuerdos ofrecidos por los jueces, así como las diferencias o similitudes en las opiniones emitidas por los expertos, tal como se muestra en los siguientes apartados.

4.1.1 Análisis cuantitativo del “Saber Conocer”

En la categoría del Saber Conocer conformada por 16 ítems, 15 muestran una

valoración positiva en relación a la media, DE y CVR, los ítems 7 y 8 obtuvieron un consenso perfecto y sólo el número 2 presentó dificultades. En éste último se identificó una omisión, es decir un No acuerdo equivalente a 0, por consiguiente en el cálculo de la media se aprecia una equivalencia a 2.5, la DE muestra una tendencia alejada de la media y su validez es baja por su cercanía al 0 por lo que se considera negativo, lo anterior motiva su descarte para la siguiente fase tal como se observa en la tabla 7.

Tabla 7 Resultados cuantitativos de la categoría "Saber Conocer".

No. de ítem	Media	DE	CVR	Clave de respuesta
1	3.29	0.75	0.71	+
2	2.57	1.61	0.14	-
3	3.86	0.37	0.71	+
4	3.57	1.13	0.71	+
5	3.86	0.37	0.71	+
6	3.86	0.37	0.71	+
7	4	0	1	+
8	4	0	1	+
9	2.86	1.06	0.43	+
10	3.71	0.75	0.71	+
11	3.57	0.53	0.14	+
12	2.86	1.06	0.43	+
13	3.14	1.06	0.71	+
14	3.43	0.53	1	+
15	2.86	0.90	0.14	+
16	3.29	0.48	1	+

4.1.2 Análisis de contenido del "Saber Conocer"

Las opiniones de los jueces expertos se agruparon en dos categorías: de fondo para la pertinencia del ítem y de forma para la redacción, tal como se muestra en la

Tabla 8 de la que se desprenden observaciones importantes como el considerar el perfil de ingreso en el ítem 2 (recordando que éste quedará descartado para la segunda versión de la encuesta debido a una valoración cuantitativa baja, lo que confirma su eliminación), detallar el tipo de entrevista para motivar la perspectiva del estudiante en el ítem 8, el 10 cambia de categoría debido a su enfoque el cual es pertinente desde la perspectiva de la aplicación y el 14 cambia de enfoque al omitir dentro de la competencia el ejercicio de la investigación dentro de la acción tutorial.

Tabla 8 Observaciones de fondo “Saber Conocer”.

No. de ítem	Observaciones textuales
2	“No creo que deba dominar el plan de estudios pero si el perfil de egreso”. “Considero pertinente agregar el perfil de ingreso. El facilitador debe conocer a sus estudiantes para un mejor proceso de E-A durante el semestre”.
3	“Generalmente usamos el concepto de Unidad de Aprendizaje en lugar de curso, por lo que podría quedar: aplicar acciones que permitan el logro de los propósitos de la unidad de aprendizaje que imparte”.
8	“Diseñar mínimo de 3 a 4 entrevistas al semestre con proceso para conocer el avance del alumno”. “¿Se puede especificar un poco más? Entrevistas con estudiantes, tutores, expertos... Es muy importante que los facilitadores analicen cómo el estudiante a distancia se motiva más cuando conocen personas que viven su experiencia. Podría considerarse que estas entrevistas se realicen como documentales, o pequeñas capsulas, para que el estudiante las conozca, de tal manera que ayudaría al facilitador para llevar su acción tutorial y al estudiante para motivación”.
9	“Podrían empatar estas dos cuestiones: Aplicar sus conocimientos en cuanto a procedimientos y metodologías de aprendizaje y enseñanza en relación a la unidad de aprendizaje que imparte”.
10	“No es necesario demostrar el conocimiento, simplemente hay que aplicarlo”. “Habría que asegurarnos que los facilitadores conozcan estas herramientas, que sepan utilizarlas, pero lo más importante: que no se abuse de ellas”.
11	“Definir qué hacer con los resultados de dichas evaluaciones y cada cuándo considera pertinente aplicarse”.
12	“Considero que en efecto, es necesario que el facilitador busque y aplique sus propias vías de enseñanza y de evaluación para enriquecer la UA”. “Serían actividades de aprendizaje, ya que las evidencias de aprendizaje están establecidas por un Comité de la Unidad de Aprendizaje y la DED”.
13	Cuestionar al facilitador/tutor sobre la evaluación de los estudiantes hacia él: la considera importante y cómo debería de realizarse aparte de la aplicación de la encuesta.
14	“Creo que esto lo hacen los investigadores”. “No es necesario que el docente de ED sea investigador, al menos no en el sentido estricto de la palabra. Pero por supuesto es muy indispensable la

En el apartado de observaciones de forma, tal como se puede apreciar en la Tabla 9, sólo se identificaron 3 comentarios, por lo que la relevancia de éstos se establece según su correspondencia con las observaciones de fondo. Todas las aportaciones se categorizan como de redacción debido a la inclusión o cambio de palabras que enriquecerán la estructura del ítem.

Tabla 9 Observaciones de forma "Saber Conocer".

No. de ítem	Observaciones textuales	Categoría
9	“Dominar por conocer”	Redacción
11	“Evaluar con retroalimentación”.	Redacción
15	“Podría ser recomendar o sugerir”.	Redacción

Las modificaciones realizadas a ésta categoría se pueden ver agrupadas en la Tabla 10, misma que consistieron en atender desde una perspectiva crítica las observaciones de fondo (siendo éstas las demandaron mayor atención) de acuerdo a las semejanzas en las palabras o frases y de forma según la correlación con las primeras observaciones, así mismo, se mencionan aquellos reactivos que no sufrieron cambio alguno a falta de comentarios por parte de los expertos. Cabe aclarar que del análisis de fondo se rescatan algunas observaciones de forma como es el caso del ítem 3, 8, 9, 10 y 11.

Tabla 10 Ítems agrupados por categorías de cambio.

Categoría	Fondo	Forma	Sin cambio
-----------	-------	-------	------------

Ítem	3, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14	2, 3, 8, 9, 10, 11, y 15	1 y 4-7
-------------	---------------------------------	--------------------------	---------

En resumen, en la categoría de “Saber Conocer” se descartó el ítem 2 por mostrar un valor bajo de acuerdo a la opinión de los jueces expertos, de la misma manera, las observaciones de fondo permitieron identificar errores o inconsistencia en el ítem en relación a la pertinencia de la competencia, así como correcciones de forma de acuerdo a las sugerencias de sustituir o agregar palabras que enriquecieran los ítems en congruencia con el modelo de competencias, el sustento teórico y las necesidades del perfil deseado para el facilitador-tutor.

4.1.3 Análisis cuantitativo del “Saber Hacer”

En la Tabla 11 se describe la categoría del Saber Hacer (conformada por 22 ítems) en la que se observaron 4 con consenso perfecto según el cálculo obtenido por la media, el DE y el CVR. Por otro lado, el ítem 5 obtiene la estimación de descarte de acuerdo a la media equivalente a 2.57, sin embargo, la desviación estándar no muestra un alejamiento considerable y la CVR es aceptable por lo que dicho ítem aún se encuentra dentro de los parámetros positivos. Los 17 restantes muestran un comportamiento favorable dada su relación por encima de la media, una desviación estándar cercana a la media y un radio de validez próximo al 1.

Tabla 11 Resultados cuantitativos del "Saber Hacer"

No. de ítem	Media	DE	CVR	Clave de respuesta
--------------------	--------------	-----------	------------	---------------------------

1	3	1.41	0.43	+
2	3.29	1.49	0.71	+
3	3.86	0.37	1	+
4	4	0	1	+
5	2.57	1.13	0.43	+
6	3.71	0.48	1	+
7	3.43	1.13	0.71	+
8	3.29	1.49	0.71	+
9	3.29	1.49	0.71	+
10	4	0	1	+
11	3.43	1.51	0.71	+
12	4	0	1	+
13	3.43	1.13	0.71	+
14	4	0	1	+
15	3.71	0.48	1	+
16	3.86	0.37	1	+
17	3.71	0.48	1	+
18	3.86	0.37	1	+
19	3.29	1.49	0.71	+
20	3.86	0.37	1	+
21	4	0	1	+
22	2.71	1.25	0.43	+

De acuerdo a los resultados cuantitativos los 22 ítems pasan al formato de la segunda encuesta en concordancia con los cambios que éstos puedan sufrir de acuerdo a las sugerencias de fondo y forma.

4.1.4 Análisis de contenido del “Saber Hacer”

Los resultados cualitativos en la categoría del Saber Hacer se describen en la Tabla 12 de acuerdo a los comentarios realizados por los expertos en relación al fondo, mismos que son sometidos a un análisis de profundidad debido a que las opiniones se derivan de uno o dos expertos, tal es el caso del Ítem 5 cuya semejanza deriva en la palabra “estudiante adulto” y “padres de familia” considerando que éstas en conjunto no son indispensables o generalizable dadas las características de la población de a

distancia.

Para la categorización de las opiniones restantes se tomó en cuenta su relevancia o semejanza con las opiniones de forma y así su aplicación en la mejora de los ítems.

Tabla 12 Observaciones de fondo "Saber Hacer".

No. de ítem	Observaciones textuales
3	“Proponiendo a través de foros”. “El facilitador debería de analizar si hay alguna posibilidad de que haya reuniones presenciales con fines de convivencia”.
5	“Depende del perfil de alumno que se atienda. En el caso de los adultos, esto no aplica”. “... un estudiante de ED, no debe ser una persona que dependa de sus padres para actuar. Un estudiante que no tiene la suficiente madurez y autonomía... por lo tanto no creo pertinente que haya comunicación estrecha con los padres”.
6	“Diseñar reuniones con profesionistas”.
7	“¿Intercambiar con quién? Otros profesionistas, con los estudiantes o padres de familia”.
13	“Considero que así como desórdenes de conducta que dificulten el buen desempeño académico”, podría ser otro ítem en donde se le haga saber al facilitador/tutor que cuando se encuentre con este tipo de casos sepa canalizar a los estudiantes con los profesionales adecuados”.
20	“Si llegan a desconocer proponer capacitación para utilizar los recursos”.
21	“Esto se debe formalizar a través de una metodología de trabajo para todos los facilitadores”.
22	“Esto es... para el orientador vocacional o psicológico”.

En la Tabla 13 se integran las opiniones de forma en las que se identificaron conceptos considerados relevantes para enriquecer la redacción del ítem, lo que permite confirmar que la categoría de cambio se ajusta con la redacción tal como se muestra a continuación.

Tabla 13 Observaciones de forma "Saber Hacer".

No. de ítem	Observaciones textuales	Categoría
8	“Administrar y manejar”. “Y la cantidad de estudiantes por ese tiempo”.	Redacción
9	“...en la modalidad a Distancia se debe... promover valores de Responsabilidad, Puntualidad y Honestidad entre otros”.	Redacción
10	"...propósitos de la Unidad de Aprendizaje".	Redacción
12	“Redactar y expresar...”	Redacción
13	“Y canalizar para solucionar”.	Redacción
17	“...a través de la plataforma educativa... establece un rango de 24 horas para dar la retroalimentación al estudiante”.	Redacción
19	“...que los facilitadores escriban qué tienen en mente para incrementar dicha motivación, estableciendo un aproximado de Tiempo, Recursos (humanos, financieros y tecnológicos) para llevarlas a la acción”.	Redacción

Los cambios realizados en la categoría del Saber Hacer son producto de un análisis exhaustivo debido a que se identificaron además de semejanzas en las observaciones de fondo y forma entre dos o tres los jueces expertos, tal es el caso de los ítems 3, 5 y 13, así como juicios individuales que se consideraron relevantes para mejorar los ítems que integrarán la segunda encuesta, dicho detalle se concentra en la Tabla 14.

Tabla 14 Ítems agrupados por categoría de cambio

Categoría	Fondo	Forma	Sin cambio
Ítem	3, 5-7, 13 y 20-22	3, 5, 8-10, 12-13 y 17	1-2, 4, 11, 14, 15-16 y 18-19

A manera de síntesis, los 22 ítems de la categoría del Saber Hacer formarán parte de la segunda versión de la encuesta, según el juicio cualitativo expresado por los

expertos. Del total de ítems, 3 se modificaron de acuerdo a su pertinencia, en 4 de ellos se modificó la redacción al integrar o sustituir palabras y en 3 de ellos se atenderán ambas observaciones para mejorar la calidad y validez de los ítems, así mismo, en 9 no se realizó cambio alguno debido a la carencia de observaciones que lo justifiquen.

4.1.5 Análisis cuantitativo del “Saber Ser y Convivir”

La tercer categoría conformada por una lista de 14 ítems que corresponden al “Saber Ser y Convivir” se describe en la Tabla 15, dicho detalle parte de los criterios de exploración tomados en cuenta hasta el momento como son la media equivalente a 2.5, una DE ideal de 0 y un CVR de 1 para ser considerado positivo.

Tabla 15 Resultados cuantitativos de la categoría "Saber Ser y Convivir".

No. de ítem	Media	DE	CVR	Clave de respuesta
1	3,43	1,51	0,71	+
2	4	0	1	+
3	2,43	1,98	0,14	-
4	3,86	0,37	1	+
5	3,86	0,37	1	+
6	2,86	1,95	0,43	+
7	3,57	1,13	0,71	+
8	3,43	1,51	0,71	+
9	3,57	1,13	0,71	+
10	3,57	1,13	0,71	+
11	2,71	1,60	0,43	+
12	2,71	1,60	0,43	+
13	3,14	1,46	0,71	+
14	3,43	1,51	0,71	+

De acuerdo a las estimaciones mostradas se pudo identificar el ítem 2 con un consenso perfecto en relación a la media, la DE y la CVR, por el contrario, el ítem 3 se muestra por debajo de la media y la mayor desviación estándar en comparación con el resto de los ítems, si bien es cierto que su CVR es aceptable, predominan dos valores negativos provocando así su descarte para la segunda versión de la encuesta. En cuanto al resto de los ítems se puede apreciar un comportamiento positivo, lo que deriva en su pertinencia para formar la misma categoría en la segunda versión del cuestionario en congruencia con los resultados cualitativos.

4.1.6 Análisis de contenido del “Saber Ser y Convivir”

Del primer análisis propio al contenido de éste apartado, sólo se identificó una observación de fondo en el ítem 1, misma que se muestra en la Tabla 16. Ante la ausencia de comentarios aunado a la estimación cualitativa positiva de 15 ítems, se puede apreciar un valor alto en relación a la pertinencia de éstos en ésta categoría.

Tabla 16 Observaciones de fondo "Saber Ser y Convivir".

No. de ítem	Observación textual
1	“... el facilitador/tutor debe saber cómo expresarse para que logre mandar sus mensajes de forma adecuada”.

En este único comentario se observa la importancia de enfatizar en una comunicación clara y adecuada mediante una actitud ética por parte del facilitador-tutor,

según lo planteado en el ítem 1. Por lo anterior, dicha opinión no implica un cambio, si no lo contrario, la consolidación de éste en dicha categoría.

En cuanto al apartado de forma se obtuvo una opinión para el ítem 12, en la que se sugiere complementar la redacción de éste tal como se muestra en la Tabla 17. Teniendo como objetivo mejorar la calidad del ítem, dicha opinión se tomó en cuenta para la segunda versión.

Tabla 17 Observaciones de forma "Saber Ser y Convivir".

No. de ítem	Observación textual	Categoría
9	“A través de una metodología de trabajo previamente establecida.”	Redacción

En conclusión, del total de 14 ítems, sólo el 3 fue descartado de ésta categoría debido a su baja estimación según el criterios de los 7 jueces expertos, por otro lado, de acuerdo a los resultados cualitativos, se consideró cambiar la redacción de los ítems 1 y 12, influyendo en el primero la observación de fondo y de forma para el segundo quedando así 13 ítems que formarán parte de la segunda encuesta en la categoría de “Saber Ser y Convivir”.

A manera de síntesis, de la encuesta preliminar se derivaron 50 ítems en total, mismos que darán forma a la segunda encuesta, quedando 14 para la categoría de “Saber Conocer”, 23 para el segmento de “Saber Hacer” y 13 para el apartado del “Saber Ser y Convivir”. Para la estructura de esta segunda versión se tomarán en cuenta los criterios

cuali-cuantitativos de la encuesta preliminar: escala tipo Likert 1-4, observaciones de fondo y de forma.

4.2 Análisis de la segunda encuesta

Los resultados obtenidos en la segunda encuesta se derivaron al calcular la media equivalente a 2.5 de acuerdo a las opciones de respuesta dadas a los expertos de acuerdo a la escala Likert 1-4, la DE esperada fue de 0 como la ideal considerando que el alejamiento de ésta cifra reflejaría poca confiabilidad según los acuerdos de los jueces expertos, de la misma manera, el CVR mostró validez positiva si el resultado fue equivalente a 1 según el tipo de acuerdos entre 3 y 4 (siendo éstas las valoraciones más altas), -1 validez negativa o validez negativa para 0 si los acuerdos de expertos se inclinan al 2 y 1. A diferencia de la encuesta preliminar, éstos resultados se muestran en su totalidad en la Tabla 18.

Posteriormente, las opiniones de fondo y forma se expondrán por categorías para evidenciar el análisis de contenido realizado y su impacto en los diferentes ítems. A partir de lo anterior y teniendo una perspectiva clara de los análisis cuali-cuantitativos de la segunda encuesta fue posible determinar las competencias que definieron el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del NMS.

4.2.1 Análisis cuantitativo del “Saber Conocer”

La Tabla 18 integra los acuerdos ofrecidos por los expertos, mismos que corresponden con una valoración positiva en todos los ítems, se llega a dicha conclusión dado que la información ofrecida por la media oscilan entre 3 y 4 en contraste con lo que refiere Landero & González, (2006) al considerar un grado de negativo si las tendencias son equivalentes o menores a la media.

En lo que respecta a la DE se observan dos distanciamientos en los ítems 11 de la categoría Saber Conocer y 1 del Saber Hacer, dicha diferencia se considera factor para un posible descarte, sin embargo, tanto la media como el CVR son cercanos a los valores ideales por lo que su validez se encuentra entre los rangos aceptables.

En cuanto a la CVR, de los 50 ítems que conforman la encuesta, 44 obtuvieron el consenso ideal referido por Lawshe citado en Tristán-López, (2008) al arrojar un equivalente a 1, los 6 restantes si bien es cierto no muestran el resultado ideal si reflejan que los acuerdos altos (4 y 3 según la escala Likert) son de la mayoría de los jueces expertos.

Tabla 18 Resultados cuantitativos de la segunda encuesta.

Categoría	No. de ítem	Media	DE	CVR	Clave de respuesta
"Saber Conocer"	1	3,43	0,78	0,71	+
	2	3,71	0,48	1	+
	3	4	0	1	+
	4	3,71	0,48	1	+
	5	3,86	0,37	1	+
	6	3,57	0,78	0,71	+
	7	3,86	0,37	1	+
	8	3	0,57	0,71	+
	9	3,71	0,48	1	+
	10	3,43	0,78	0,71	+
	11	3,29	0,95	0,43	+
	12	3,43	0,78	1	+
	13	3,57	0,78	1	+
	14	3,71	0,48	1	+
"Saber Hacer"	1	3,29	0,95	0,71	+
	2	3,86	0,37	1	+
	3	3,71	0,48	1	+
	4	3,86	0,37	1	+
	5	4	0	1	+
	6	3,57	0,78	1	+
	7	3,71	0,48	1	+
	8	3,86	0,37	1	+
	9	3,71	0,48	1	+
	10	3,57	0,78	1	+
	11	3,86	0,37	1	+
	12	3,86	0,37	1	+
	13	3,71	0,48	1	+
	14	3,86	0,37	1	+
	15	3,86	0,37	1	+
	16	3,71	0,48	1	+
	17	4	0	1	+
	18	3,86	0,37	1	+
	19	4	0	1	+
	20	3,86	0,37	1	+
	21	3,86	0,37	1	+
	22	4	0	1	+
	23	3,71	0,488	1	+
"Saber Ser y Convivir"	1	4	0	1	+
	2	3,86	0,37	1	+
	3	3,71	0,48	1	+
	4	4	0	1	+
	5	4	0	1	+
	6	3,71	0,48	1	+
	7	4	0	1	+
	8	4	0	1	+
	9	4	0	1	+
	10	4	0	1	+
	11	3,71	0,48	1	+
	12	3,86	0,37	1	+
	13	3,86	0,37	1	+

Finalmente y como se ha podido apreciar en la tabla anterior, se obtuvieron una cantidad considerable de consensos perfectos: 1 en la primera categoría, 4 para la segunda y 7 para la tercera, siendo un total de 12, lo que permitió continuar con el

análisis cualitativo de las opiniones de fondo y forma y así tomar decisiones que mejoren la calidad de las competencias finales.

4.2.2 Análisis de contenido del “Saber Conocer”

De los 14 ítems que conforman la categoría del “Saber Conocer” se recabaron 6 opiniones de fondo correspondientes a los ítems 4, 6, 7, 8, 11 y 14, tal como se muestra en la Tabla 19.

Tabla 19 Observaciones de fondo “Saber Conocer”.

No. de ítem	Observaciones textuales
4	“Hay que estar coordinados con la Dirección Vocacional”.
6	“Debe de haber coordinadores trabajando en conjunto con la DOVE para esta función”.
7	“Sería importante tener un diagnóstico de la tecnología de estudiantes y facilitador para poder adaptar el material didáctico”.
8	“Excelente opción para un mejor seguimiento de desempeño académico”.
11	“¿Quiere decir que se evaluará al estudiante en lineamientos o al proceso de la modalidad?”
14	“¿En qué espacio, con qué frecuencia y cómo se aplicarán las sugerencias?”

De acuerdo a la relevancia de las opiniones expresadas, en el ítem 4 se incluye “criterios señalados por la DOVE (Dirección de Orientación y Vocación Estudiantil)”, el ítem 7 se complementa con “partiendo de un diagnóstico que demuestre el nivel de conocimientos y dominio en el uso de la tecnología por parte del estudiante”, el ítem 14 se complementa con “sugerir de forma continua...”. Por otro lado, se determina mostrar la opinión del ítem 6 dada su relevancia en congruencia con la ofrecida en el 4, sin embargo, no motiva un cambio en la pertinencia de éste, ya que se enfoque es enriquecer

el proceso tutorial en general y no el definir la competencia del perfil facilitador-tutor. Por último, La opinión del ítem 8 sólo muestra una afirmación en cuanto a que la pertinencia de éste es correcta, por lo que no implica un cambio en la estructura de la competencia en sí.

En cuanto a las observaciones de forma, se encontraron 0 opiniones, lo que permite integrar en la Tabla 20 los cambios derivados de los resultados cualitativos hechos a esta categoría.

Tabla 20 Ítems agrupados por categorías de cambio.

Categoría	Fondo	Forma	Sin cambio
Ítem	4, 7, 8, 11 y 14	0	1, 2, 3, 5, 6, 9, 10, 12 y 13

A manera de resumen, en la categoría del “Saber Conocer” aplicaron 5 cambios pertinentes en los ítems 4, 7, 8, 11 y 14, mismos que son posibles al incluir las sugerencias de los expertos y que se complementan con un cambio en la redacción de las competencias, permitiendo así mejorar la calidad y de éstas.

4.2.4 Análisis de contenido del “Saber Hacer”

De los 23 ítems que conforman la categoría del “Saber Hacer”, se encontraron 2 opiniones relevantes en cuanto a la pertinencia del ítem 18 y una para el ítem 21, mismas que se integran en la Tabla 21.

Tabla 21 Observaciones de fondo “Saber Hacer”.

No. de ítem	Observaciones textuales
18	“Sólo responder dudas o correos”. “...contestar las dudas, sí es muy importante que sea antes de 24 horas”.
21	“Estar actualizados en tecnología ya que los estudiantes lo demandan”.

El ítem 18 que mostró en principio el texto “dar de forma oportuna y pertinente retroalimentación...” cambia a “resolver dudas...” según el análisis hecho a las dos opiniones. En cuanto al ítem 21 cambio al integrar en su estructura “...se verán enriquecidas con actualización docente” de acuerdo la relevancia de la opinión expresada en éste.

En cuanto a las observaciones de forma se encontraron 0 opiniones lo que permite concluir lo siguiente: en la categoría del “Saber Hacer” se realizaron dos cambios significativos en los ítems 18 y 21, dichos cambios se derivan de observaciones de fondo logrando con lo anterior mejorar la pertinencia de las competencias que conforma el perfil buscado de acuerdo a lo que se muestran en la Tabla 22.

Tabla 22 Ítems agrupados por categorías de cambio.

Categoría	Fondo	Forma	Sin cambio
Ítem	18 y 21	0	1-17, 19, 20, 22 y 23

En cuanto a la categoría del “Saber Ser y Convivir” se encontraron 0 opiniones en los apartados de fondo y forma, generando así, nulidad en los cambios a esta categoría.

4.3 Competencias del perfil facilitador-tutor en la modalidad a distancia del Nivel Medio Superior

Después de conocer los resultados de las encuestas preliminar y segunda aplicadas a los jueces expertos en el proceso de investigación, a manera de conclusión se muestran las competencias que definen el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia en el NMS en la Tablas 23 para el “Saber Conocer”, Tabla 24 para el “Saber Hacer” y Tabla 25 para el “Saber Ser y Convivir”.

Tabla 23 Saber Conocer del facilitador-tutor

COMPETENCIAS

1. Aplicar conocimientos básicos acerca de la organización y normatividad de la Universidad Autónoma de Nuevo León en la modalidad a distancia del nivel medio superior.
2. Dominar el plan de estudios y perfil de egreso de la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con la modalidad de educación a distancia del Nivel Medio Superior.
3. Aplicar acciones que permitan el logro de los propósitos de la unidad de aprendizaje que imparte.
4. Planificar la acción tutorial bajo los criterios señalados por la DOVE y el enfoque del Modelo por Competencias en congruencia con las necesidades y aspiraciones del estudiante de bachillerato en la modalidad a distancia.
5. Aplicar sus conocimientos en cuanto a procedimientos y metodologías de aprendizaje y enseñanza en relación a la unidad de aprendizaje que imparte.
6. Promover la acción tutorial a distancia en base al pleno conocimiento de las condiciones y características de los espacios virtuales disponibles.
7. Seleccionar los recursos didácticos tecnológicos adecuados que eficienten el aprendizaje significativo en la modalidad a distancia, partiendo de un diagnóstico que demuestre el nivel de conocimiento y dominio en el uso de la tecnología por parte del estudiante.
8. Diseñar de 3 a 4 entrevistas al semestre con el equipo de profesionistas que favorezcan la obtención de información útil para la acción tutorial en la modalidad a distancia, mismas que se desarrollarán a manera de documentales o cápsulas informativas y que servirán para mejorar la calidad del sistema tutorial.

9. Conocer procesos y metodologías de aprendizaje y enseñanza aplicables a la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con la modalidad a distancia.
 10. Evaluar al inicio, durante y al término de la acción tutorial a distancia y el impacto que ésta tiene en la formación integral del estudiante mediante la retroalimentación propia a la evaluación realizada.
 11. Aplicar métodos de evaluación alternos que permitan recabar en actividades de aprendizaje significativas la eficacia de los lineamientos de la modalidad a distancia.
 12. Autoevaluar su desempeño tutorial en la modalidad a distancia mediante encuestas, foro de participación, entre otros.
 13. Participar en actividades de actualización de conocimientos que favorezcan la mejora de la acción tutorial en la modalidad a distancia con una perspectiva de calidad.
 14. Sugerir de forma continua alternativas pertinentes que favorezcan la mejora de la acción tutorial a distancia en base a sus experiencias y la de los profesionistas.
-

Tabla 24 Saber Hacer del facilitador-tutor

COMPETENCIAS

1. Capacidad para identificar la realidad educativa según el contexto regional y mundial y las demandas de ésta para promover educación de calidad mediante una educación a distancia.
2. Dominar el uso de medios de comunicación y recursos virtuales web 2.0 que favorecen la comunicación y contacto directo con el estudiante de la modalidad a distancia.
3. Aplicar actividades de aprendizaje-enseñanza que involucren el uso de recursos tecnológicos didácticos actuales acordes al proceso educativo de la modalidad a distancia, el saber hacer y la significatividad en congruencia con el perfil de egreso y los requerimientos laborales y sociales de la comunidad regional, nacional y mundial.
4. Generar ambientes sanos que favorezcan la integración y permanencia del estudiante en la modalidad a distancia a través de foros de participación y sesiones presenciales en caso de ser posible para fomentar la convivencia entre los protagonistas del proceso.
5. Mantener comunicación interpersonal constante y pertinente con los tutorados, a través de la plataforma virtual, correo electrónico, chat, foros y vía telefónica, para asesorar y orientar el proceso formativo integral.
6. Mantener comunicación interpersonal pertinente con el estudiante según su perfil, con los padres de familia o tutores de él, a través de los medios de comunicación habituales, con la finalidad de enriquecer la acción tutorial de la modalidad a distancia.
7. Mantener comunicación constante en colaboración con el equipo de profesionistas que forman parte de la modalidad a distancia y que contribuyen a la acción tutorial.
8. Crear espacios virtuales que permitan el intercambio de dudas, inquietudes y observaciones pertinentes al proceso formativo del estudiante en la modalidad a distancia y en los que participen el

equipo de expertos y los padres de familia en caso de ser posible.

9. Manejar y administrar de forma eficiente el tiempo destinado a la acción tutorial en línea en congruencia con la cantidad de estudiantes tutorados.
10. Promover la comunicación asertiva y la negociación como pilares de la acción tutorial en la modalidad a distancia en congruencia con los valores inherentes al saber ser.
11. Aplicar su capacidad de diálogo para comentar, transmitir, socializar y consensar la acción tutorial en respuesta a las demandas del estudiante de la modalidad a distancia y los propósitos de la unidad de aprendizaje que se imparte.
12. Aplicar su capacidad de escucha y receptividad en el proceso comunicativo de la acción tutorial de la modalidad a distancia.
13. Redactar mensajes escritos con claridad y objetividad respetando el buen uso de las reglas gramaticales.
14. Identificar y canalizar con el profesional experto las diferentes problemáticas que presenta el estudiante entorno a sus necesidades y expectativas.
15. Orientar al estudiante de acuerdo a una pedagogía integral basada en el "aprender a aprender" según los lineamientos de la modalidad a distancia.
16. Solucionar problemas de carácter académico y tecnológico propiciando el aprendizaje autónomo y autorregulado.
17. Diseñar metodologías de trabajo relativas a la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con las necesidades de aprendizaje, recursos disponibles y demandas del contexto educativo en la modalidad a distancia.
18. Resolver dudas en un plazo no mayor de 24 horas, acerca del proceso de aprendizaje a través de la plataforma virtual o los medios de comunicación disponibles.
19. Aplicar actividades significativas que evidencien la integración de los conocimientos teóricos aprendidos con experiencias reales del estudiante en la modalidad a distancia.
20. Proponer mediante propuestas escritas, ideas creativas e innovadoras que motiven el aprendizaje autónomo y autorregulado en el estudiante de bachillerato en la modalidad a distancia y en las que se incluya un aproximado de tiempo y recursos a utilizar.
21. Aplicar estrategias que motiven el trabajo colaborativo a través de recursos web 2.0, mismas que se verán enriquecidas con actualización docente.
22. Responder de forma pronta, oportuna y pertinente las dudas, inquietudes y observaciones del estudiante para disminuir las dificultades que pueda enfrentar en su proceso formativo y aumentar la efectividad del proceso de aprendizaje bajo los criterios de una metodología de trabajo establecida y capacitación constante por parte del facilitador-tutor.

23. Asesorar al estudiante de la modalidad a distancia en colaboración con el equipo de expertos, en la elección de programas de formación integral en función de sus inquietudes, necesidades, aspiraciones académicas y profesionales.
-

Tabla 25 Saber Ser y Convivir del facilitador-tutor

COMPETENCIAS

1. El facilitador debe demostrar en sus acciones y comunicación una actitud ética, empática, confiable, confidencial y prudente con el estudiante de la modalidad a distancia y las características que lo distinguen.
 2. Promover la responsabilidad del autoaprendizaje y el aprendizaje colaborativo a través de la participación activa en espacios virtuales, de acuerdo a los lineamientos de la modalidad a distancia.
 3. Demostrar compromiso con la institución y los estudiantes, propiciando con la acción tutorial a distancia, atención personalizada en las horas programadas para dicha actividad.
 4. Respetar y valorar la diversidad y la multiculturalidad.
 5. Mantener una actitud abierta para el "aprender a aprender", ya sea por experiencias propias o por el resultado de las evaluaciones hechas a la acción tutorial.
 6. Motivar la formación integral del estudiante de la modalidad a distancia a través de la acción tutorial, propiciando la participación activa en los ámbitos académico, deportivo, cultural y social.
 7. Demostrar vocación humanista, docente y orientadora de acuerdo a las características de la modalidad a distancia.
 8. Reflejar respeto, confianza, tolerancia y aceptación por su persona y los que le rodean.
 9. Demostrar equilibrio en su salud mental y emocional.
 10. Establecer compromisos con sus acciones tutoriales a distancia y los cambios que demanden la calidad del modelo tutorial, en congruencia con las demandas sociales bajo el enfoque del modelo por competencias.
 11. Promover estilos de vida saludables con un enfoque para el desarrollo humano profesional a través de la acción tutorial a distancia.
 12. Promover, de acuerdo a una metodología previamente establecida, en el estudiante la disciplina en su desempeño académico, de acuerdo a los requerimientos de la modalidad a distancia.
 13. Promover actitudes de crítica e investigación detallada en los estudiantes de la modalidad a distancia, considerando el respeto a los derechos de autor.
-

CAPÍTULO V

DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

En este apartado se presentan las conclusiones que se desprenden del trabajo de investigación, así como las discusiones que derivan de lo expresado en el marco teórico y los resultados obtenidos, de la misma manera, se presentan algunas recomendaciones para futuros trabajos en esta línea de investigación.

Los factores fisiológicos, psicológicos, pedagógicos y sociológicos, son aquellos que intervienen en el desempeño del estudiante, de acuerdo con Olivos, et al. (2004), son los ámbitos que deberá atender quién desempeña la acción tutorial provocando así, atender aspectos que integran la personalidad del estudiante y que van más allá del ámbito académico. En este sentido, el estudiante de la modalidad a distancia quien mantiene poca o nula interacción frente a frente con los facilitadores y limita su interacción a los textos, dificulta en la mayoría de los casos, la identificación de las problemáticas que interfieren con su buen desempeño, por lo que la intervención del tutor desde el quehacer del facilitador se convierte en fundamental para mejorar la calidad del proceso formativo.

La complementariedad entre el ámbito académico y tutorial en congruencia con los factores que envuelven el proceso formativo del estudiante on-line garantizará en

diversas medidas el logro significativo de los saberes a nivel cognitivo y aquellos que integran la inteligencia emocional como producto de la interacción social, cultural, religiosa y laboral, aspectos inherentes al ser social mediante un acercamiento de tipo integral que contemple aspectos vocacionales, sociales, familiares y académicos, tal como lo sugiere la UDG (2010).

La complejidad en la formación integral de individuos que identifican en la competencia un deber más que un querer, conlleva un reto para el profesionalista que trabaja en la formación de éstas, por lo que el facilitador que complemente su ejercicio con la tutoría comenzará por ser competente, por ende, promotor de cambio que complemente en su ejercicio el conocer, hacer, ser y convivir saberes que se confirman con los resultados obtenidos en la investigación realizada (Zabalza, 2012).

Las competencias que definen el quehacer del facilitador-tutor dentro en el ámbito de la formación en línea conlleva ser congruente con los programas educativos de dicha modalidad y las necesidades y demandas de sus usuarios, quienes esperan de sus formadores una perspectiva amplia del conocer, es decir, que posean un sentido de curiosidad, autonomía, razonamiento científico, espíritu crítico y capacidad para trascender de la teoría a la práctica, de acuerdo a Delors (1996).

El profesionalista que desempeña la función tutorial acorde a la modalidad a distancia necesita reunir en sus saberes conceptuales aquellos que se explican y confirman en este trabajo, aspectos enmarcados en la estructura organizativa y normativa de la institución educativa en la que desempeña sus funciones, el plan de estudios en

congruencia con el perfil de egreso, las acciones que evidencien de forma significativa los aprendizajes, el enfoque por competencias, metodologías de aprendizaje y enseñanza, recursos didácticos ad hoc a la tecnología educativa, la estructura de las entrevistas tutoriales, proceso de evaluación y las acciones que permitirán el enriquecimiento del proceso formativo en la modalidad a distancia del NMS. En contraposición a lo anterior, este saber se debe complementar con lo requerido por la DOVE quien regula los programas de orientación según la UANL (2011).

Si bien, el facilitado-tutor pone en práctica sus conocimientos para asegurar no sólo su crecimiento profesional sino el de los que lo rodean, debe asegurarse que sus prácticas incluyan el uso de recursos virtuales y de comunicación de los cuales se sirve para interactuar con el resto de los protagonistas en actividades de aprendizaje-enseñanza de forma interpersonal e intrapersonal, aspecto trascendental para que los aportes de esta investigación en el ámbito educativo en línea permitan ambientes educativos que trasciendan de las acciones académicas a las socio-afectivas con un enfoque significativo y pertinente. Sin embargo, se debe trabajar para que el profesionista demuestre continuamente un alto desempeño competente capaz de generar una cultura digital enfocada al aprender a aprender (Domínguez, et al., 2014; Rodríguez, 2014; Díaz, 2012).

De la misma manera al conocer y hacer, los resultados de las encuestas aplicadas ponen en manifiesto la importancia de integrar en las competencias que reúne el facilitador-tutor el ser mediante la inteligencia, la sensibilidad, la estética, la axiología y la espiritualidad como lo refiere Delors, (1996) y el saber convivir; permitiendo con esto

establecer constantes propuestas que permitan establecer relaciones con su entorno de forma empática siendo consciente de su autoconcepto y autoconocimiento para así, identificar los retos propios a la sociedad y el contexto educativo del cual es parte.

Respecto a la pregunta de investigación “¿Cuáles son las características de la intervención del facilitador-tutor en la modalidad a distancia del nivel medio superior y cuál es el perfil del facilitador-tutor de acuerdo a las competencias del NMS que empatan con la modalidad a distancia?”, los resultados ofrecidos permiten demostrar cómo los facilitadores-tutores a distancia deberán dominar aspectos que a diferencia de la tutoría en la modalidad presencial no se contemplan, por lo que dar forma a dicho perfil se convierte en un reto que demanda el aprender a aprender desde la perspectiva de quién enseña (Mora & León, 2012; SUAyED, s.f.; IPN, s.f.; UNED, 2005).

Por tanto en la presente investigación se concluye que la intervención tutorial en complementariedad con el proceso académico en espacios educativos del NMS refuerzan el aprendizaje significativo mediante acciones comunicativas para identificar y atender las diversas problemáticas que enfrenta el estudiante en la adquisición de las competencias que definirán el perfil de egreso.

De la misma manera, la definición clara del rol facilitador-tutor permitirá mejorar la interacción los estudiantes, académicos, autoridades educativas, familia, sociedad, y contextos laborales, por lo que su intervención resulta relevante, valiosa y significativa.

Así mismo, las acciones conscientes del facilitador-tutor en relación a sus

conocimiento, habilidades, su ser y convivir, deberán contribuir a la disminución de la reprobación, el deserción y el fracaso educativos, pero además, elevarán el disfrute de aquellos estudiantes que si bien no enfrentan alguna dificultad en el logro de sus aprendizajes, requieren del reconocimiento y la motivación necesaria para el aprender a aprender.

Por otro lado, el facilitador-tutor comprometido con las competencias que lo definen debe trascender como experto en áreas de conocimiento propias a la comunicación oral y escrita, el dominio de los recursos virtuales que favorecen la comunicación constante y efectiva entre él, sus estudiantes el equipo de expertos que contribuye a mejorar la calidad del proceso de aprendizaje-enseñanza y el resto de los protagonistas que intervienen en la formación integral y finalmente, actitudes afectivas y conductuales .

Finalmente, las competencias que definen el perfil facilitador-tutor de este proyecto, si bien es cierto se derivan a priori de un referente bibliográfico encontrado en instituciones educativas que tienen amplia trayectoria en la acción tutorial tanto presencial como a distancia, se consideran pertinentes y relevantes a las necesidades de la institución educativa en la cual se gesta y desarrolla ésta investigación debido a que son producto de la opinión de expertos que conocen ampliamente las características de la población estudiantil que conforman la modalidad a distancia en el NMS, sus necesidades y demandas e identifican experiencias previas que has servido de motor para generar propuestas que mejoren la calidad y efectividad de la formación on-line, lo que permite definir su relevancia, pertinencia y validez.

RECOMENDACIONES PARA FUTUROS ESTUDIOS

Si bien es cierto que los resultados mostrados son útiles para definir el perfil del facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia, éstos no abarcan el proceso de la acción tutorial como tal, por lo que a manera de recomendación para futuros proyectos de investigación se sugiere que contemplen la acción tutorial en torno a definir sus diversas líneas de acción, propósitos, evaluación, proyectos de mejora, creación de instrumentos que midan el proceso tutorial en línea, programas de capacitación del profesionista inmerso en la acción tutorial, estrategias de intervención tutorial, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCEDES, P., Delgado, J. M., & González, M. Q. (2012). Los sistemas de acceso, normativas de permanencia, y estrategias de tutorías y retención de estudiantes de educación superior en CUBA- INFORME NACIONAL-.
- Aignerren, M. (2002). Análisis de contenido una introducción. *La Sociología en sus escenarios*(6), 1-42.
- Barcelata-Eguiarte, B., Gómez-Gutierrez, Y., & Taboada, O. (2010). Perfil Sociodemográfico del Tutor. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 7(19), 50-55.
- Cañadas, G. R., Contreras, J. M., Arteaga, P., & Gea, M. M. (2012). Problemática y recursos en la interpretación de las tablas de contingencia. *UNIÓN. Revista Iberoamericana de Educación Matemática*(34), 85-96.
- Castro, W. F., & Godino, J. D. (2011). Métodos mixtos de investigación en las contribuciones a los simposios de la SEIEM (1997-2010). *Dialnet*, 99-116.
- Contreras, J., & Pichardo, V. (2013). Nuevo Plan de Estudios del Bachillerato Universitario a Distancia en la Universidad Autónoma del Estado de México. *Revista Mexicana de bachillerato a distancia*, 5(9), 26-29.
- Delors, J. (1996). Los cuatro pilares de la educación. En *La educación encierra un tesoro* (págs. 89-103). México: UNESCO.
- Díaz, F. (2012). Evaluación por competencias en el currículum de la educación superior. *Panorama*, 6(10), 133-151.
- Díaz, F., & Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista* (3a ed.). México: McGraw Hill.
- Diccionario de la Lengua Española. (2012). *Real Academia Española*, 22a. Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Domínguez, C., Leví, G., Medina, A., & Ramos, E. (2014). Las competencias docentes: diagnóstico y actividades innovadoras para su desarrollo en un modelo de educación a distancia. *REDU. Revista de docencia Universitaria*, 12(1), 239-267.
- Feldman, R. (2007). *Desarrollo Psicológico a través de la vida*. México: Pearson Prentice Hall.
- Fernández, L. (2010). Diseño de una guía de tutoría para abatir el índice de reprobación en los alumnos del nivel medio superior del Instituto Hispano Ingles. *Tesis de maestría, Universidad de Tangamanga*. México.
- García, V., Aquino, S., Guzmán, A., & Medina, A. (2012). El uso del método Delphi

- como estrategia para la valoración de indicadores de calidad en programas educativos a distancia. *3(1)*, 200-222.
- Gil-Gómez, B., & Pascual-Ezama, D. (2012). La metodología Delphi como técnica de estudio de la validez de contenido. *Anales de Psicología*, *28(3)*, 1011-1020.
- Giner, Y., Muriel, M. J., & Toledano, F. J. (2013). De la tutoría presencial a la virtual: la evolución del proceso de tutorización. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, *11(2)*, 89-106.
- Hennig, C., & Escofet, A. (2015). Construcción de conocimiento en educación virtual: Nuevos roles, nuevos cambios. *Revista de Educación a Distancia. REDU*, 1-10.
- Instituto Mexicano de la Juventud. (2006). *Encuesta Nacional de Juventud 2005*. México: Centro de Investigación y Estudios sobre Juventud.
- Landero, R., & González, M. (2006). *Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity 1. *Personnel psychology*, *28(4)*, 563-575.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa. Una introducción Conceptual* (5a ed.). (J. Sánchez, Trad.) Madrid: Pearson Educación.
- Mora, J., & León, O. (2012). Perfil y compromisos del tutor como agente de transformación del estudiante. *DOCERE*, *7*, 30-32.
- Olivos, M., Mandujano, A., Gómez, V., & Morales, M. (2004). Detección y Diagnóstico de Necesidades como Ejes Fundamentales de la Tutoría Académica en la Universidad Autónoma del Estado de México. "El Caso de Enfermería". *Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional: "Retos y Expectativas de la Universidad"*.
- Osorio, M. (2006). La tutoría en el medio superior orientada hacia una visión de educación para la paz. *Espacios publicos*, *9(17)*, 436-444. Obtenido de Redalyc.
- Peinado, H., Peinado, V., Huerta, J., Mendoza, F., & Ladrón, M. (2011). Impacto de la tutoría escolar en la proyección de los estudiantes adultos en el medio superior, modalidad semiescolarizada. *Ra Ximhai*, *7(1)*, 21-31. Obtenido de Redalyc.
- Poder Ejecutivo Federal. (2007). Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. 176-199.
- Instituto Politécnico Nacional. (s.f.). *Programa Institucional de Tutorías*. Recuperado el 3 de Febrero de 2015, de Instituto Politécnico Nacional: <http://www.esimecu.ipn.mx/Documents/PDF/DOCUMENTO%20RECTOR.pdf>
- Rodríguez, N. (2014). El tutor frente a la educación a distancia: concepciones, funciones y estrategias tutoriales. *Revista de Educación, Cooperación y Bienestar Social*, *1(3)*, 49-69.

- Romo, A. (2004). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. Obtenido de Publicaciones ANUIES: <http://publicaciones.anui.es.mx/colecciones/documentos/164/la-incorporacion-de-los-programas-de-tutoria-en-las-instituciones-de>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- SEP. (2007). *Programa Sectorial de Educación 2007-2012*. México: SEP.
- SEP. (2008). Acuerdo 442. *Diario Oficial de la Federación*. México: SEP.
- SEP. (2008). Acuerdo 447. *Diario Oficial de la Federación*. México: SEP.
- SEP. (2008). *Reforma Integral de Educación Media Superior*. 1-9.
- SEP. (2010). *Lineamientos de acción tutorial*. México.
- Silva, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*, 10(52), 13-23.
- Sola, T., & Moreno, A. (2009). La acción tutorial en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. *Educación y Educadores*, 8, 123-143.
- SUAyED. (s.f.). *La Tutoría en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM*. Recuperado el 3 de Marzo de 2015, de <http://www.tutoria.unam.mx/portal/ayuda/PIT/TUTORIASUAyED.pdf>
- Subsecretaría de Educación Media Superior. (2011). Sistema Nacional de Tutorías Académicas para el Bachillerato General, Tecnológico y Profesional Técnico. *Secretaría de Educación Pública*, 1-85.
- Subsecretaría de Educación Media Superior. (2011). Sistema Nacional de Tutorías Académicas, Nivel Medio Superior. *SEP*, 1-37. Obtenido de Sistema Nacional de Tutorías Académicas Educación Media Superior: <http://www.dgb.sep.gob.mx/04-m2/02-programas/siguele/SINATA.pdf>
- Subsecretaría de Educación Media Superior. (2011). Sistema Nacional de Tutorías Académicas para el Bachillerato General, Tecnológico y Profesional Técnico. *Secretaría de Educación Pública*, 1-37. Obtenido de http://cbta197.edu.mx/informacion/tutorias/Manual_SINATA.pdf
- Subsecretaría de Educación Media Superior. SEP. (2009). *Lineamientos Generales de la Tutoría en el Sistema Nacional de Bachillerato*. Obtenido de Subsecretaría de Educación Media Superior: http://www.columbiacollege.mx/tutorias/wp-content/uploads/2012/03/MANUAL_TUTORIAS_SEP_SEMS_2010.pdf
- Taylor-Powell, E. (2002). Quick Tips, Collecting Group Data: Delphi Technique. *Universidad de Wisconsin-Extension, Madison, WI*, 1-4.
- Tobón, S. (2011). El modelo de las competencias en la educación desde la

- socioformación. En A. Jaik, & A. Barraza, *Competencias y Educación. Miradas múltiples de una relación* (págs. 14-24). México: Instituto Universitario Anglo Español A. C.; Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Torres, G., & Rositas, J. (2011). *Diseño de planes educativos bajo un enfoque de competencias*. México: Trillas.
- Torres, M., & López, C. (2013). Bachillerato a distancia, opción viable y de calidad ante los desafíos de la educación media superior en México. *Revista Mexicana de bachillerato a distancia*, 5(10), 12-22.
- Torres, M., López, C., & Esparza, R. (2013). El modelo de bachillerato a distancia del Instituto Politécnico Nacional: una experiencia en marcha. *Revista mexicana de bachillerato a distancia*, 5(10), 37-42.
- Tristán-López, A. (2008). Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. *Avances en medición*, 6(1), 37-48.
- UNESCO. (1998). *Actas de la Conferencia General*. París: UNESCO.
- UNESCO. (1998). *La educación superior en el siglo XXI. Visión y acción*. París: UNESCO.
- Universidad Autónoma de Nuevo León. (2011). *Manual del Tutor*. Obtenido de Universidad Autónoma de Nuevo León: http://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/Tutoria_en_el_SEMS_UDG_Nov_2010.pdf
- Universidad de Guadalajara. (2004). *Programa Institucional de Tutoría Académica. La Tutoría académica y la calidad de la educación* (2a. ed.). Guadalajara: Serie investigaciones.
- Universidad de Guadalajara. (2010). La Tutoría en el Sistema de Educación Media Superior. *Sistema de Educación Media Superior*.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2012). *Sistema Institucional de Tutoría UNAM*. Obtenido de <http://www.tutoria.unam.mx/portal/ayuda/PIT/sitUNAM.pdf>
- Universidad Nacional de Educación a Distancia. (2005). *DOCUMENTO IV, REAL DECRETO 2005/1986, de 25 de septiembre, sobre régimen de la función tutorial en los Centros asociados de la Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Obtenido de UNED: http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/VICERRECTORADO/PRUEBA1/NORMATIVA/TUT_DOC_04.PDF

- Urdaneta, M., & Guanipa, M. (2008). Perfil de competencias del docente tutor en línea para la educación a distancia. *Eduweb*, 2(2), 111-134.
- Zabalza, M. (2012). El estudio de las "buenas prácticas" docentes en la enseñanza universitaria. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10(1), 17-42.
- Zawacki-Richter, O. (2009). Research Areas in Distance Education: A Delphi Studio. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 10(3).

ANEXOS

ANEXO I. Encuesta preliminar de las competencias del perfil facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia de creación propia.

ENCUESTA PRELIMINAR								
Estimado docente: Como experto en la modalidad a distancia se le solicita contestar de forma objetiva la siguiente encuesta, misma que tiene como propósito conocer su nivel de apreciación acerca de las competencias que debe poseer un facilitador-tutor en la modalidad a distancia.								
INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA "X" EL GRADO DE IMPORTANCIA DE CADA ITEM DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS QUE DEBE REUNIR EL FACILITADOR-TUTOR EN LA MODALIDAD A DISTANCIA, CONSIDERANDO 4 para "Muy importante", 3 "Importante", 2 "Poco importante" y 1 "Insignificante". POSTERIORMENTE, SE LE SOLICITAN SUS OBSERVACIONES DE FORMA EN CUANTO A LA REDACCIÓN Y DE FONDO PARA MEDIR LA PERTINENCIA DE CADA ITEM.								
CATEGORÍA	A	COMPETENCIAS	Muy importante	Importante	Poco importante	Insignificante	OBSERVACIONES DE FONDO	OBSERVACIONES DE FORMA
			4	3	2	1		
Saber "Conocer"		Aplicar conocimientos básicos acerca de la organización y normatividad de la Universidad Autónoma de Nuevo León en la modalidad a distancia del nivel medio superior.	4	3	2	1		
		Aplicar acciones que demuestran su conocimiento del plan de estudios del nivel medio superior en la modalidad a distancia, según el bachiller que se oferta en su dependencia.	4	3	2	1		
		Dominar el plan de estudios y perfil de egreso del estudiante de bachiller en la modalidad a distancia de acuerdo a la unidad de aprendizaje que imparte.	4	3	2	1		
		Aplicar acciones que permitan el logro de los propósitos del curso según la unidad de aprendizaje que imparte.	4	3	2	1		
		Planificar la acción tutorial bajo el enfoque del Modelo por Competencias en congruencia con las necesidades y aspiraciones del estudiante de bachillerato en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		

	Aplicar sus conocimientos en cuanto a procedimientos y metodologías de aprendizaje y enseñanza en relación a la unidad de aprendizaje que imparte.	4	3	2	1		
	Promover la acción tutorial a distancia en base al pleno conocimiento de las condiciones y características de los espacios virtuales disponibles.	4	3	2	1		
	Seleccionar los recursos didácticos tecnológicos adecuados que efficienten el aprendizaje significativo en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Diseñar entrevistas que favorezcan la obtención de información útil para la acción tutorial en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Dominar los conceptos de estrategias de enseñanza y estrategias de aprendizaje, mismas que aplica de acuerdo a las necesidades de la modalidad a distancia y el área disciplinar en la que se desempeña.	4	3	2	1		
	Aplicar actividades de aprendizaje-enseñanza que demuestren su dominio en el uso de recursos tecnológicos didácticos acordes al proceso educativo de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Evaluar continuamente la acción tutorial a distancia y el impacto que ésta tiene en la formación integral del estudiante.	4	3	2	1		
	Aplicar métodos de evaluación alternos que permitan recabar evidencias de aprendizaje significativas de acuerdo a los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Autoevaluar su desempeño tutorial en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Realizar investigaciones que favorezcan la mejora de la acción tutorial en la modalidad a distancia con una perspectiva de calidad.	4	3	2	1		
	Promover alternativas pertinentes que favorezcan la mejora de la acción tutorial a distancia en base a sus experiencias y las de los profesionistas con quienes comparte el espacio educativo.	4	3	2	1		
Saber “Hacer”	Capacidad para identificar la realidad educativa según el contexto regional y mundial y las demandas de ésta para promover educación de calidad mediante una educación a distancia.	4	3	2	1		
	Dominar el uso de medios de comunicación y recursos virtuales web 2.0 que favorecen la comunicación y contacto directo con el estudiante de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Generar ambientes sanos que favorezcan la integración y permanencia del estudiante en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Mantener comunicación interpersonal constante y pertinente con los tutorados, a través de la plataforma virtual, correo electrónico, chat, foros y vía telefónica, para asesorar y orientar el proceso formativo integral.	4	3	2	1		
	Mantener comunicación interpersonal pertinente con los padres de familia o tutores del estudiante, a través de los medios de comunicación habituales, con la finalidad de enriquecer la acción tutorial de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		

Mantener comunicación constante con el equipo de profesionistas que forman parte de la modalidad a distancia y que contribuyen a la acción tutorial.	4	3	2	1		
Crear espacios virtuales que permitan el intercambio de dudas, inquietudes y observaciones pertinentes al proceso formativo del estudiante en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Manejar de forma eficiente el tiempo destinado a la acción tutorial en línea.	4	3	2	1		
Promover la comunicación asertiva y la negociación como pilares de la acción tutorial en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Aplicar su capacidad de diálogo para comentar, transmitir, socializar y consensar la acción tutorial en respuesta a las demandas del estudiante de la modalidad a distancia y los propósitos del curso.	4	3	2	1		
Aplicar su capacidad de escucha y receptividad en el proceso comunicativo de la acción tutorial de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Expresar mensajes escritos con claridad y objetividad respetando el buen uso de las reglas gramaticales.	4	3	2	1		
Identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes de bachillerato en la modalidad a distancia, así como desórdenes de conducta que dificulten el buen desempeño académico.	4	3	2	1		
Orientar al estudiante de acuerdo a una pedagogía integral basada en el "aprender a aprender" según los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Solucionar problemas de carácter académico y tecnológico propiciando el aprendizaje autónomo y autorregulado.	4	3	2	1		
Diseñar metodologías de trabajo relativas a la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con las necesidades de aprendizaje, recursos disponibles y demandas del contexto educativo en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Dar de forma oportuna y pertinente retroalimentación del proceso de aprendizaje a través de la plataforma virtual o los medios de comunicación disponibles.	4	3	2	1		
Aplicar actividades significativas que evidencien la integración de los conocimientos teóricos aprendidos con experiencias reales del estudiante en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Proponer ideas creativas e innovadoras que motiven el aprendizaje autónomo y autorregulado en el estudiante de bachillerato en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Aplicar estrategias que motiven el trabajo colaborativo a través de recursos web 2.0.	4	3	2	1		
Responder de forma pronta, oportuna y pertinente las dudas, inquietudes y observaciones del estudiante para disminuir las dificultades que pueda enfrentar en su proceso formativo.	4	3	2	1		

	Asesorar al estudiante de la modalidad a distancia, en la elección de programas de formación integral en función de sus inquietudes, necesidades, aspiraciones académicas y profesionales.	4	3	2	1		
Saber "Ser y Convivir"	Mantener una actitud ética, empática, confiable, confidencial y prudente con el estudiante de la modalidad a distancia y las características que lo distinguen.	4	3	2	1		
	Promover la responsabilidad del autoaprendizaje y el aprendizaje colaborativo a través de la participación activa en espacios virtuales, de acuerdo a los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Fomentar en el estudiante el compromiso y la responsabilidad de la formación inicial y continua a través de la acción tutorial, de acuerdo a los requerimientos de la modalidad a distancia del nivel medio superior.	4	3	2	1		
	Demostrar compromiso con la institución y los estudiantes, propiciando con la acción tutorial a distancia, atención personalizada en las horas programadas para dicha actividad.	4	3	2	1		
	Respetar y valorar la diversidad y la multiculturalidad.	4	3	2	1		
	Mantener una actitud abierta para el "aprender a aprender", ya sea por experiencias propias o por el resultado de las evaluaciones hechas a la acción tutorial.	4	3	2	1		
	Motivar la formación integral del estudiante de la modalidad a distancia a través de la acción tutorial, propiciando la participación activa en los ámbitos académico, deportivo, cultural y social.	4	3	2	1		
	Demostrar vocación humanista, docente y orientadora de acuerdo a los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Reflejar respeto, confianza, tolerancia y aceptación por su persona y los que le rodean.	4	3	2	1		
	Demostrar equilibrio en su salud mental y emocional.	4	3	2	1		
	Establecer compromisos con sus acciones tutoriales a distancia y los cambios que demanden la calidad del modelo tutorial, en congruencia con las demandas sociales bajo el enfoque del modelo por competencias.	4	3	2	1		
	Promover estilos de vida saludables con un enfoque para el desarrollo humano profesional a través de la acción tutorial a distancia.	4	3	2	1		
	Promover en el estudiante la disciplina en su desempeño académico, de acuerdo a los requerimientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Promover actitudes de crítica e investigación detallada en los estudiantes de la modalidad a distancia, considerando el respeto a los derechos de autor.	4	3	2	1			

ANEXO II. Segunda encuesta de las competencias del perfil facilitador-tutor del NMS en la modalidad a distancia de creación propia.

SEGUNDA ENCUESTA							
Estimado docente: Como experto en la modalidad a distancia se le solicita contestar de forma objetiva esta segunda encuesta, misma que tiene como propósito conocer su nivel de apreciación acerca de las competencias que debe poseer un facilitador-tutor en la modalidad a distancia.							
INSTRUCCIONES: 1) Maque con una "X" el grado de importancia de cada ítem de acuerdo a las competencias que debe reunir el perfil del facilitador-tutor en la modalidad a distancia. 2) En caso de que se requiera, agregar observaciones de fondo (de acuerdo a la pertinencia de cada competencia) y de forma (de acuerdo a la redacción de la competencia).							
CATEGORÍA	COMPETENCIAS	Muy importante	Importante	Poco importante	Insignificante	OBSERVACIONES DE FONDO	OBSERVACIONES DE FORMA
		A					
Saber "Conocer"	Aplicar conocimientos básicos acerca de la organización y normatividad de la Universidad Autónoma de Nuevo León en la modalidad a distancia del nivel medio superior.	4	3	2	1		
	Dominar el plan de estudios y perfil de egreso de la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con la modalidad de educación a distancia del Nivel Medio Superior.	4	3	2	1		
	Aplicar acciones que permitan el logro de los propósitos de la unidad de aprendizaje que imparte.	4	3	2	1		
	Planificar la acción tutorial bajo el enfoque del Modelo por Competencias en congruencia con las necesidades y aspiraciones del estudiante de bachillerato en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Aplicar sus conocimientos en cuanto a procedimientos y metodologías de aprendizaje y enseñanza en relación a la unidad de aprendizaje que imparte.	4	3	2	1		

	Promover la acción tutorial a distancia en base al pleno conocimiento de las condiciones y características de los espacios virtuales disponibles.	4	3	2	1		
	Seleccionar los recursos didácticos tecnológicos adecuados que eficienten el aprendizaje significativo en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Diseñar de 3 a 4 entrevistas al semestre con el equipo de profesionistas que favorezcan la obtención de información útil para la acción tutorial en la modalidad a distancia, mismas que se desarrollarán a manera de documentales o cápsulas informativas y que servirán para mejorar la calidad del sistema tutorial.	4	3	2	1		
	Conocer procesos y metodologías de aprendizaje y enseñanza aplicables a la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Evaluar al inicio, durante y al término de la acción tutorial a distancia y el impacto que ésta tiene en la formación integral del estudiante mediante la retroalimentación propia a la evaluación realizada.	4	3	2	1		
	Aplicar métodos de evaluación alternos que permitan recabar en actividades de aprendizaje significativas la eficacia de los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Autoevaluar su desempeño tutorial en la modalidad a distancia mediante encuestas, foro de participación, entre otros.	4	3	2	1		
	Participar en actividades de actualización de conocimientos que favorezcan la mejora de la acción tutorial en la modalidad a distancia con una perspectiva de calidad.	4	3	2	1		
	Sugerir alternativas pertinentes que favorezcan la mejora de la acción tutorial a distancia en base a sus experiencias y las de los profesionistas con quienes comparte el espacio educativo.	4	3	2	1		
Saber "Hacer"	Capacidad para identificar la realidad educativa según el contexto regional y mundial y las demandas de ésta para promover educación de calidad mediante una educación a distancia.	4	3	2	1		
	Dominar el uso de medios de comunicación y recursos virtuales web 2.0 que favorecen la comunicación y contacto directo con el estudiante de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		

Aplicar actividades de aprendizaje-enseñanza que involucren el uso de recursos tecnológicos didácticos actuales acordes al proceso educativo de la modalidad a distancia, el saber hacer y la significatividad en congruencia con el perfil de egreso y los requerimientos laborales y sociales de la comunidad regional, nacional y mundial.	4	3	2	1		
Generar ambientes sanos que favorezcan la integración y permanencia del estudiante en la modalidad a distancia a través de foros de participación y sesiones presenciales en caso de ser posible para fomentar la convivencia entre los protagonistas del proceso.	4	3	2	1		
Mantener comunicación interpersonal constante y pertinente con los tutorados, a través de la plataforma virtual, correo electrónico, chat, foros y vía telefónica, para asesorar y orientar el proceso formativo integral.	4	3	2	1		
Mantener comunicación interpersonal pertinente con el estudiante según su perfil, con los padres de familia o tutores de él, a través de los medios de comunicación habituales, con la finalidad de enriquecer la acción tutorial de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Mantener comunicación constante en colaboración con el equipo de profesionistas que forman parte de la modalidad a distancia y que contribuyen a la acción tutorial.	4	3	2	1		
Crear espacios virtuales que permitan el intercambio de dudas, inquietudes y observaciones pertinentes al proceso formativo del estudiante en la modalidad a distancia y en los que participen el equipo de expertos y los padres de familia en caso de ser posible.	4	3	2	1		
Manejar y administrar de forma eficiente el tiempo destinado a la acción tutorial en línea en congruencia con la cantidad de estudiantes tutorados.	4	3	2	1		
Promover la comunicación asertiva y la negociación como pilares de la acción tutorial en la modalidad a distancia en congruencia con los valores inherentes al saber ser.	4	3	2	1		
Aplicar su capacidad de diálogo para comentar, transmitir, socializar y consensar la acción tutorial en respuesta a las demandas del estudiante de la modalidad a distancia y los propósitos de la unidad de aprendizaje que se imparte.	4	3	2	1		
Aplicar su capacidad de escucha y receptividad en el proceso comunicativo de la acción tutorial de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
Redactar mensajes escritos con claridad y objetividad respetando el buen uso de las reglas gramaticales.	4	3	2	1		
Identificar y canalizar con el profesional experto las diferentes problemáticas que presenta el estudiante entorno a sus necesidades y expectativas.	4	3	2	1		

	Orientar al estudiante de acuerdo a una pedagogía integral basada en el "aprender a aprender" según los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Solucionar problemas de carácter académico y tecnológico propiciando el aprendizaje autónomo y autorregulado.	4	3	2	1		
	Diseñar metodologías de trabajo relativas a la unidad de aprendizaje que imparte en congruencia con las necesidades de aprendizaje, recursos disponibles y demandas del contexto educativo en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Dar de forma oportuna y pertinente retroalimentación, en un plazo no mayor de 24 horas, acerca del proceso de aprendizaje a través de la plataforma virtual o los medios de comunicación disponibles.	4	3	2	1		
	Aplicar actividades significativas que evidencien la integración de los conocimientos teóricos aprendidos con experiencias reales del estudiante en la modalidad a distancia.	4	3	2	1		
	Proponer mediante propuestas escritas, ideas creativas e innovadoras que motiven el aprendizaje autónomo y autorregulado en el estudiante de bachillerato en la modalidad a distancia y en las que se incluya un aproximado de tiempo y recursos a utilizar.	4	3	2	1		
	Aplicar estrategias que motiven el trabajo colaborativo a través de recursos web 2.0, mismas que enriquecerá con actualización docente.	4	3	2	1		
	Responder de forma pronta, oportuna y pertinente las dudas, inquietudes y observaciones del estudiante para disminuir las dificultades que pueda enfrentar en su proceso formativo y aumentar la efectividad del proceso de aprendizaje bajo los criterios de una metodología de trabajo establecida y capacitación constante por parte del facilitador-tutor.	4	3	2	1		
	Asesorar al estudiante de la modalidad a distancia en colaboración con el equipo de expertos, en la elección de programas de formación integral en función de sus inquietudes, necesidades, aspiraciones académicas y profesionales.	4	3	2	1		
Saber "Ser y Convivir"	El facilitador debe demostrar en sus acciones y comunicación una actitud ética, empática, confiable, confidencial y prudente con el estudiante de la modalidad a distancia y las características que lo distinguen.	4	3	2	1		
	Promover la responsabilidad del autoaprendizaje y el aprendizaje colaborativo a través de la participación activa en espacios virtuales, de acuerdo a los lineamientos de la modalidad a distancia.	4	3	2	1		

<p>Mostrar compromiso con la institución y los estudiantes, propiciando con la acción tutorial a distancia, atención personalizada en las horas programadas para dicha actividad.</p>	4	3	2	1		
<p>Respetar y valorar la diversidad y la multiculturalidad.</p>	4	3	2	1		
<p>Mantener una actitud abierta para el "aprender a aprender", ya sea por experiencias propias o por el resultado de las evaluaciones hechas a la acción tutorial.</p>	4	3	2	1		
<p>Motivar la formación integral del estudiante de la modalidad a distancia a través de la acción tutorial, propiciando la participación activa en los ámbitos académico, deportivo, cultural y social.</p>	4	3	2	1		
<p>Mostrar vocación humanista, docente y orientadora de acuerdo a las características de la modalidad a distancia.</p>	4	3	2	1		
<p>Reflejar respeto, confianza, tolerancia y aceptación por su persona y los que le rodean.</p>	4	3	2	1		
<p>Mostrar equilibrio en su salud mental y emocional.</p>	4	3	2	1		
<p>Establecer compromisos con sus acciones tutoriales a distancia y los cambios que demanden la calidad del modelo tutorial, en congruencia con las demandas sociales bajo el enfoque del modelo por competencias.</p>	4	3	2	1		
<p>Promover estilos de vida saludables con un enfoque para el desarrollo humano profesional a través de la acción tutorial a distancia.</p>	4	3	2	1		
<p>Promover, de acuerdo a una metodología previamente establecida, en el estudiante la disciplina en su desempeño académico, de acuerdo a los requerimientos de la modalidad a distancia.</p>	4	3	2	1		
<p>Promover actitudes de crítica e investigación detallada en los estudiantes de la modalidad a distancia, considerando el respeto a los derechos de autor.</p>	4	3	2	1		