

TUTORÍA VIRTUAL: PROPUESTA DE INTEGRACIÓN AL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS (PIT) Y AL PROGRAMA ACADÉMICO DE TUTORÍAS (PAT)

Norma Esperanza Mesías Rodríguez
Maria Eugenia Flores Martínez
Lizette Berenice González Martínez
José Antonio Torres Reyes

CD. UNIVERSITARIA A 14 DE FEBRERO DE 2018

Contenido

Resumen:.....	3
Introducción	3
Presentación de la propuesta.....	5
Antecedentes.....	6
Las funciones del tutor virtual.....	7
Metodología	8
Desarrollo de la propuesta	9
Integración de la Modalidad Virtual al proceso de tutoría	9
Actividades	10
Recursos	11
Conclusiones preliminares	12
Ventajas.....	12
Desventajas	13
Bibliografía	13

TUTORÍA VIRTUAL:

PROPUESTA DE INTEGRACIÓN AL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS (PIT) Y AL PROGRAMA ACADÉMICO DE TUTORÍAS (PAT)

Norma Esperanza Mesías Rodríguez
Maria Eugenia Flores Martínez
Lizette Berenice González Martínez
José Antonio Torres Reyes

Resumen:

La presente propuesta tiene como propósito presentar una alternativa al desempeño del tutor universitario derivada de las funciones del nuevo rol del docente en ambientes no presenciales. En ésta se señala a la tutoría virtual como una alternativa para el ejercicio de las actividades relativas a la tutoría, aprovechando las potencialidades de los medios telemáticos como herramientas ideales para acercar la tutoría a los estudiantes que no pueden ser tutorados por los medios tradicionales presenciales. Esta modalidad de tutoría apoya la política de cobertura que tiene como compromiso toda Institución de Educación Superior; asimismo, es una respuesta a las demandas de los usuarios de nuevos ambientes y posibilidades de un mayor acceso a los servicios educativos.

Palabras clave:

Tutoría, tutor virtual, estrategias tutoriales, ambientes no presenciales, modalidades telemáticas.

Introducción

Para las instituciones de Educación Superior implementar acciones de tutorías les representa un importante reto. Con esta actividad, el docente tiene que acompañar al alumno en el

proceso de su aprendizaje y debe facilitarle un desarrollo integral. El profesorado, además de la función docente, ha de desarrollar una función tutorial. Cabe señalar que no se trata de convertir a los docentes en orientadores, sino de que desempeñen de forma adecuada, esa doble función (docente y tutorial). Por esto, es que se tienen que estudiar, los mecanismos, herramientas y cada uno de los roles que debe y puede tomar un tutor (López, 2017).

En los nuevos contextos educativos, la tutoría virtual es una modalidad que está apenas en una fase de discusión o en sus ejercicios iniciales. El rol del tutor se define, en este nuevo entorno, como una persona-recurso que apoyará el trabajo del estudiante, tanto a nivel individual como al interior del grupo con los recursos no presenciales que proporciona la institución para fomentar la tutoría a distancia (Hernández 2011, citado por López, 2017). Los participantes, tanto tutor, como estudiante, que recurran a esta modalidad deberán tener un buen acercamiento a la tecnología que se empleará para esta experiencia de tutoría a distancia, ya que trabajarán a través de las herramientas tecnológicas diseñadas para este fin.

Debido a que la educación a distancia es una modalidad que aún debe consolidarse como tal en nuestras Instituciones de Educación Superior, y que nuestras experiencias de formación y orientación han sido siempre más cercanas a lo presencial, esta modalidad no ha sido considerada como una herramienta que resuelve en cierta medida, factores que dificultan el desarrollo adecuado de la tutoría, como el tiempo, la distancia y la resolución de problemas que se pueden lograr a través de la misma. Cabe destacar que el rol que desempeñe el profesor como tutor virtual será fundamental para garantizar la calidad y eficacia del proceso formativo que se realice a través de la red.

Por otra parte, y como parte de la fundamentación a explotar de esta modalidad, es que las nuevas exigencias universitarias, ponen de manifiesto a la tutoría como una actividad implícita a la par de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Todo lo ya antes mencionado, nos hace replantearnos que si tenemos recursos que provee la institución, como las bases y plataformas virtuales, se debe recurrir a ellas para complementar e incluso recurrir a ésta como una herramienta complementaria de las nuevas funciones del tutor.

En este sentido, una de las funciones de la tutoría virtual, que **Sola** (2005) determina como la “que utiliza medios telemáticos como soporte de conocimientos y medios de consulta” (p.133),

ha despertado en la actualidad un gran interés. Y es este tema en especial sobre la tutoría virtual que se ha decidido realizar esta propuesta; por lo que a continuación, se ofrece un preámbulo de las bases teóricas que apoyan esta propuesta.

Presentación de la propuesta

Existen evidencias de resultados favorables de la aplicación de los programas de tutoría en México; sin embargo, no existen estudios relacionados con el impacto de la tutoría virtual. Con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación se ha empezado a ofrecer esta modalidad de tutoría, con el fin de resolver distintas necesidades de los estudiantes; en ese sentido, la modalidad virtual representa una oportunidad favorable para cumplir y beneficiarse de los contenidos y actividades que se llevan a cabo en el programa. Asimismo, la tutoría virtual podría incrementar la posibilidad de éxito en tutorías bajo condiciones particulares, donde la manera presencial no es una opción determinante.

La constante expansión de la UANL, con la creación de nuevos campus, tal como el Campus Linares, y su futuro Campus Cadereyta, que está proyectada una primera etapa para diciembre de 2018, con la oferta de seis programas de licenciatura en Contaduría Pública y Administración; Enfermería, Derecho y Criminología. Ha creado una mayor necesidad de potencializar la tutoría virtual para las comunidades de estudiantes que llenarán esos espacios. Debido a que en su **Plan de Desarrollo Institucional 2012 - 2020**, establece a la tutoría, como uno de sus programas prioritarios para el logro de su misión.¹

Actualmente se ofrecen servicios de educación a 146 mil estudiantes en la UANL, para los cuales, de acuerdo a la visión del PIT se busca la formación integral de los estudiantes; una labor titánica dada la cantidad de estudiantes reportados. La continua expansión de la UANL nos lleva a buscar alternativas que posibiliten esta labor, y a estas necesidades responde la tutoría virtual, y no debe ser exclusivamente usada por el grupo de estudiantes que han optado por un intercambio académico, sino para una diversidad de situaciones, que aunque son hipotéticas, podemos citar algunas entre las que se destacan:

1) Estudiantes de los campus de distantes tales como Linares o el próximo campus de Cadereyta.

¹ Misión del PIT El Programa Institucional de Tutoría de la UANL contribuye a elevar la calidad de la educación del Nivel Medio Superior, Superior y Posgrado, a la permanencia y terminación oportuna de los estudios, con estrategias de atención grupal y personalizada, humanistas, preventivas y remediales, que favorezcan la formación integral de los estudiantes, el desarrollo de sus competencias académicas, personales y profesionales, reduciendo el riesgo de reprobación, rezago y abandono de estudios y potenciando su integración comprometida al entorno laboral y social.

- 2) Estudiantes con problemas de salud que les impide acudir a las aulas de momento
- 3) Para los tutores, que, bajo circunstancias de diversa índole, no se encuentran disponibles para tutorías de manera presencial; entre otros.

Antecedentes

El **Programa Institucional de Tutoría 2013**, establece, en su apartado 8, un proceso de tutoría virtual, llamado **PTV**, o Programa de tutoría Virtual, exclusivamente para los estudiantes que se encuentran de situación de intercambio académico, que les asegure un "sano desempeño psicológico y social en los países que los acogen"²

En el mismo apartado, establecen las funciones y responsabilidades de cada parte:

"Dirección de Orientación Vocacional y Educativa tendría las siguientes responsabilidades:

- Planear e implementar el "Taller de educación emocional" para todos los estudiantes de intercambio en los meses de junio o julio, así como en diciembre o enero y fechas extras necesarias.
- Gestionar el acceso a Plataforma Nexus.
- Diseñar el Programa de Tutoría Virtual UANL 2013 en Nexus
- Formar a los tutores asignados en cada Dependencia Universitaria con estudiantes en intercambio o al personal interno de DOVE, para atenderlos.
- Monitorear el trabajo de los tutores internos o de las Dependencias.
- Evaluar resultados del programa.

Particularmente, el PIT 2013, ha buscado ofrecer una posibilidad de tutoría virtual a los estudiantes que han decidido llevar a cabo una estancia académica en otra institución o país, enfocado en buscar conocer cómo se lleva a cabo la integración como estudiantes a un nuevo lugar y a través de la plataforma Nexus, y otros medios de manera asíncrona, en especial para que compartan sus experiencias de adaptación, resultados académicos, sociales, culturales y personales.

² Programa Institucional de Tutorías, actualización 2013. [en línea]. UANL. (p.22).

Esto es determinado, en el apartado 8.3. *Etapas del programa de tutoría virtual* en Nexus, en el cual, en un proceso de cuatro etapas, establece todo el plan de tutorías para este tipo de modalidad virtual. Donde la intervención del tutor es mínima, éste intervendría solo bajo tres factores: el primero es la solicitud directa del tutorado, participando en foros programados en Nexus, de sus experiencias de integración y la tercera, cuando solicita un reporte de las evaluaciones académicas de los tutorados.

Las funciones del tutor virtual

Se concibe la función tutorial como “la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno para lograr la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda (Valverde y Garrido, 2005). Así mismo el rol que desempeñe el profesor como tutor virtual será fundamental para garantizar la calidad y eficacia del proceso formativo realizado a través de la red. Se pueden distinguir cinco roles básicos a desempeñar por los tutores: el rol pedagógico, social, de dirección, técnico y orientador (Llorente:2006, Edutec).

Bajo estas funciones antes señaladas del rol que realiza el docente-tutor radica la importancia que existe en estos tiempos donde la educación virtual va abarcando espacios cada día más importantes en esta sociedad de la información en un mundo globalizado, en donde existe los medios para favorecer la interactividad entre sujetos de diversas nacionalidades, de diversos contextos muchas veces opuestos, que permite desarrollar ambientes de aprendizaje idóneos multiculturales, interculturales e incluso internacionales, para la construcción de aprendizajes significativos y pertinentes.

De origen inglés *advising*³, la tutoría se ha venido manejando como un concepto en evolución. No necesariamente en sus bases lingüísticas, sino en sus alcances. La tutoría en su *statu quo*, se determina como un proceso de acompañamiento hacia el estudiante, en su formación

³ En perspectiva, la traducción del concepto *advising*, no es literal al español. La palabra tutoría es el término más representativo del término en inglés. Sin embargo, *tutoring* que es la traducción literal del término en español, está más relacionada a los procesos de mentoría.

académica. Sin embargo, a las expectativas de las políticas y normativas internacionales, la tutoría ha alcanzado un nuevo significado y no solo eso sino también nuevos campos de aplicación.

Sola (2005), atribuye cinco funciones al tutor, la tutoría académica, la docente, la personalizada y la virtual. Fernández Barberis (2008), por su parte es más específica, al decir que las funciones u objetivos de la tutoría están más asociados a un asesoramiento académico, a una Orientación personal y cultural, a una Orientación profesional y de posgrado en su caso, y a potenciar y acompañar al alumno en sus trabajos de estudio e investigación. A la fecha la función de un tutor virtual está descrita como una función social (como un facilitador a los recursos), una función académica (como un facilitador del conocimiento y diseñador de actividades e informaciones de aprendizaje), una función organizativa (entendido como la administración del sistema), una función orientadora (ser guía y orientador del estudiante en relación a su desempeño académico), una función técnica (aporta a los estudiantes, orientación en cuanto al uso de los recursos en la red y aporta consejos técnicos).

Es claro que la función del tutor virtual está más encaminada a facilitar el aprendizaje virtual del estudiante, que, a promover su desarrollo integral, sin embargo, las funciones de un tutor no están menoscabadas a la de un tutor virtual, la única diferencia es que el desarrollo del proceso psicoafectivo y de confianza del estudiante hacia su tutor, se ve ralentizado, debido a la falta de un acercamiento físico.

Metodología

Varias son los modelos presentados por la literatura estudiada, entre las que destacan (Sola, 2005):

- a) El modelo académico, centrado en el aspecto orientador sobre el desarrollo académico del estudiante
- b) El modelo de desarrollo personal, se centra en lo estrictamente personal, y está relacionado con los aspectos psicosocial, moral y psicosexual, del estudiante.
- c) El modelo de desarrollo profesional, aquí la parte orientadora se desarrolla con las actitudes y destrezas del alumno.

Estos tres modelos determinados por Sola (p.130), están estructurados al alcance de objetivos. Otros modelos sobre el desarrollo de la tutoría están fundamentados con base en estrategias, aunque no necesariamente expresados como tales, para esto Espinar (p.4), lo manifiesta diciendo que cada profesor puede desarrollar la tutoría, tanto a nivel individual como grupal.

Desarrollo de la propuesta

Integración de la Modalidad Virtual al proceso de tutoría

Atender a esta nueva modalidad significaría un cambio de paradigma, al modelo tradicional presencial del tutor. Por otro lado, el éxito de cualquiera de estos modelos de tutoría a través de cualquier modalidad dependerá inexcusablemente del adecuado reconocimiento curricular de la labor del profesor y por parte de la institución universitaria.

Aspectos como la masificación, la premura de espacios y tiempos, el sentimiento de anonimato que viven los estudiantes y la percepción por parte de los profesores y estudiantes de la imposibilidad de conseguir la personalización educativa.

Un estudio comparativo realizado sobre el impacto de la tutoría presencial y la tutoría virtual en el Instituto Tecnológico de Sonora, (García López, 2012), determinó en sus conclusiones que “los resultados muestran un impacto positivo en los alumnos que cursan tutorías en cualquiera de sus modalidades, presencial o virtual” en su desarrollo académico.

En los ejercicios de indagación se observa que la modalidad virtual requiere de la modalidad presencial y de la adaptación a los mecanismos e-learning. Lo anterior coincide con la reflexión de Aguilar (2015, citado por López 2017) quien considera a la tutoría en línea como un proceso que integra recursos, técnicas, tecnología e información para registrar, lo que permite procesos dinámicos y una comunicación permanente entre tutor y tutorado.

Como anteriormente fue definida, en este tipo de tutoría interviene los medios telemáticos, es decir, los medios de comunicación de índole tecnológico, estrictamente basados en el uso de sistemas informáticos. También está perfectamente entendido que este tipo de tutoría es más adecuada para la educación virtual.

Esta tutoría sería realizada desde dos procesos de comunicación, uno es síncrona, donde la comunicación es simultánea utilizando gadgets (teléfonos inteligentes, tablets, notebooks, etc.) soportado con la plataforma de la universidad a la cual el tutorado está adscrito. Este tipo de tutoría es muy similar a la telemedicina, donde el doctor atiende a pacientes desde una clínica de manera remota o virtual; a comunidades que no tiene acceso a un doctor. El doctor mantiene una entrevista y una conversación por medios telemáticos con el paciente, desde una clínica donde se lo lleva acabo todo el proceso.

El otro proceso de comunicación es el asíncrono, donde la comunicación está basada en el uso de correo electrónico, o foros. Aunque dista de tener las cualidades requeridas para una tutoría este tipo de comunicación, puede ser utilizado para planear o convenir entrevistas futuras y contribuye como medio de comunicación más informal.

Actividades

La propuesta considera la realización de actividades en diferentes tiempos debidamente calendarizados; pero que igualmente permitan la apertura de citas emergentes.

Retomando a Monforte y Martínez (2002), en cuanto al funcionamiento de un programa de tutoría virtual, establecen como norma de que el alumno reciba algún tipo de mensaje en la plataforma virtual de la Institución en los períodos calendarizados para ésta, los mensajes serán de distinto tipo, en función de la progresión que éste haya realizado. Para ello utilizan los siguientes tipos de envíos:

- a) información administrativa: recordatorio de fechas clave, convocatoria de jornadas presenciales;
- b) información académica: actualización de alguna sección del temario, conjunto de direcciones web actualizadas, envío de cursos talleres o seminarios que le sean útiles para su desarrollo académico o personal;
- c) información de seguimiento generalizada, revisar si va al corriente en sus actividades académicas, o si se ha resuelto algún tipo de problemática que se le haya presentado en el transcurso del semestre;
- d) información personalizada: felicitar al alumno que ha cumplido con el desarrollo previsto según el calendario propuesto por el tutor.

En caso de observar que un alumno no accede al sistema se le pregunta el motivo ofreciéndose el tutor a ayudarlo en el caso de que se trate de un problema que esté en sus manos, como por ejemplo un problema técnico o un posible aplazamiento de entregas de ejercicios.

Recursos

Se mencionan a continuación la diversidad de recursos que se disponen para llevar a cabo las actividades arriba mencionadas:

Herramientas de comunicación sincrónicas

Chat (IRC).

TV-web (video streaming).

Videoconferencia , Audioconferencia.

MUD (Multi-user dimensions).

Pizarras electrónicas compartidas.

Navegación compartida

Herramientas de comunicación asincrónicas

Foros o grupos de noticias.

Listas de distribución.

Debates telemáticos.

Correo electrónico.

Correos de voz (voicemail).

Correos de vídeo (videomail).

Herramientas para el trabajo colaborativo.

Wiki Blog ,Podcast

Instrumentos de medición

Entre los instrumentos que se pueden utilizar para sondear de nivel de aceptación de la tutoría virtual tenemos la encuesta. A manera de prueba diseñamos y aplicamos una encuesta dirigida hacia alumnos de nuestra Facultad para conocer su opinión real sobre la tutoría virtual, la cual estará en curso hasta el viernes 16 de febrero.
<https://www.questionpro.com/t/ANawDZbb5E>

Conclusiones preliminares

Estamos pasando de una sociedad industrial a una sociedad de la información en tránsito hacia una sociedad del conocimiento, que enfatiza la innovación, la educación de calidad, la creatividad y el conocimiento tácito, en un mundo globalizado, caracterizado por la ventaja del desarrollo científico-tecnológico. Es por tanto que se puede observar que la tutoría virtual es una atractiva opción para el proceso de tutorías, donde las tecnologías telemáticas imperan, no obstante que el alcance es más limitado dado, que los objetivos que atiende están más relacionados a formar, en un entorno técnico.- humano, favoreciendo el desarrollo de habilidades de aprendizaje en entornos tecnológicos. Este tipo de tutoría podría ser utilizada en tutoría de asesoramiento académico, informativo, de aprendizaje, etc.,

Ventajas

Da a la tutoría una modalidad, atractiva a la nueva generación de jóvenes a utilizar las tecnologías de comunicación e información, ya que les resulta muy cómodo utilizar este tipo de tecnologías, y lo cual facilitaría acercarse a los mismos.

Las otras ventajas de esta modalidad son:

1. Puede llegar a todos los estudiantes que llevan sus estudios de manera no presencial.
2. Puede ser utilizada como alternativa, cuando el tutor no se encuentre disponible para la tutoría presencial.

No obstante, el psicólogo Hernández (p.1), expresa la preocupación de que el tutor “experimente sentimientos de temor y se sienta cohibido frente a la tarea que debe llevar adelante. Se comprenderá, entonces, el rol fundamental del tutor en cuanto recurso para

ayudar al participante en diversos aspectos metodológicos, resolución de problemas asociados al contenido del curso y situaciones que tengan que ver con el manejo de la tecnología”.

Desventajas

Necesariamente en el desarrollo de este tipo de tutoría, es crucial el uso como se ha mencionado de gadgets, incluyendo las computadoras PC, y laptop. Para esto es requerido conocimientos en el uso de:

1. Herramientas tecnológicas o telemáticas.
2. En conocimiento del uso de plataformas, softwares, o programas informáticos, asociados al proceso de las tutorías.

Conocimientos requeridos no solamente por el tutor, sino también por el tutorado.

Bibliografía

Fernández Barberis, G.M. (2008). XVI Jornadas ASEPUMA – IV Encuentro Internacional Rect@ Vol Actas_16 Issue 1:605, en:
<http://metodos.upct.es/asepuma/comunicaciones/completas/605.pdf>

García López, R. I. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño. *Revista Ibero- americana de educación*, 1-11.

Hernández Madrigal, P. Funciones de la tutoría virtual.[línea] en:
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/funciones-tutoria-virtual/funciones-tutoria-virtual.pdf>

Llorente Cejudo, Ma. Del Carmen (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta.

López, C. (2017). Las tutorías en educación superior. *UNIANDES EPISTEME*, 4(3), 376-391.

Revisar en : <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm> (25/04/07)

Monforte, C. y Martínez, M. (2002). Cómo optimizar la educación abierta y a distancia con tecnologías horizontales, el email Centro de Formación Postgrado, Universidad Politécnica de Valencia.

Programa Institucional de Tutorías, actualización 2013. [en línea]. UANL.

Rodríguez Espinar, S., Sobre la tutoría universitaria [línea] Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?>

Sola T., Moreno A. (2005) La acción Tutorial en el contexto del espacio europeo de educación superior. Educación y Educadores. Universidad de la Sabana, Facultad de Educación, [línea] Vol. 8. Disponible en:

<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/issue/view/100> pp (123 -143).

Valverde, J., y Garrido, M.C. (2005). La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad. En Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, Vol. 4, nº 1. <http://158.49.119.99/crai/personal/relatec/VOL4_1/valverdegarrido.pdf> (28/04/07)