



# FORMACIÓN DE TUTORES PARA LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN LA UNAM

**MARÍA DEL ROSARIO FREIXAS FLORES**

COORDINACIÓN DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

[rosario\\_freixas@cuaed.unam.mx](mailto:rosario_freixas@cuaed.unam.mx)

**TOMÁS BAUTISTA GODÍNEZ**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

[tomas\\_bautista@cuaed.unam.mx](mailto:tomas_bautista@cuaed.unam.mx)

## RESUMEN

A partir de la implantación del Sistema Institucional de Tutoría que opera en la Universidad Nacional Autónoma de México, se han desarrollado modelos, estrategias y programas para llevar a cabo esta actividad en las modalidades abiertas y a distancia, empleando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramienta de acercamiento con los estudiantes. Bajo este contexto, se llevó a cabo un análisis documental por medio del software *Leexicon* respecto de las estrategias de tutoría a distancia empleadas por 79 profesores, a fin identificar elementos claves de las mismas y para contrastarlas con las sugeridas desde la institución. El artículo revela similitudes en los planteamientos pero dificultades en su ejecución, así como propuestas de mejora surgidas desde la experiencia cotidiana de los tutores participantes, entre las que se encuentran la interacción permanente entre los alumnos y tutores, establecimiento de comunidades de aprendizaje tutorial, disposición de bancos de información de los alumnos, reconocimiento de sus condiciones socioculturales y de su logro educativo. Asimismo, se recomienda contar con estructuras organizacionales que faciliten la operación permanente de los programas de tutoría. En un orden superior de ideas, se sugiere promover, como parte de las políticas institucionales, la equidad en los espacios virtuales.

**Palabras clave:** Tutoría, tutor, estrategias, educación a distancia, planes operativos.

## INTRODUCCIÓN

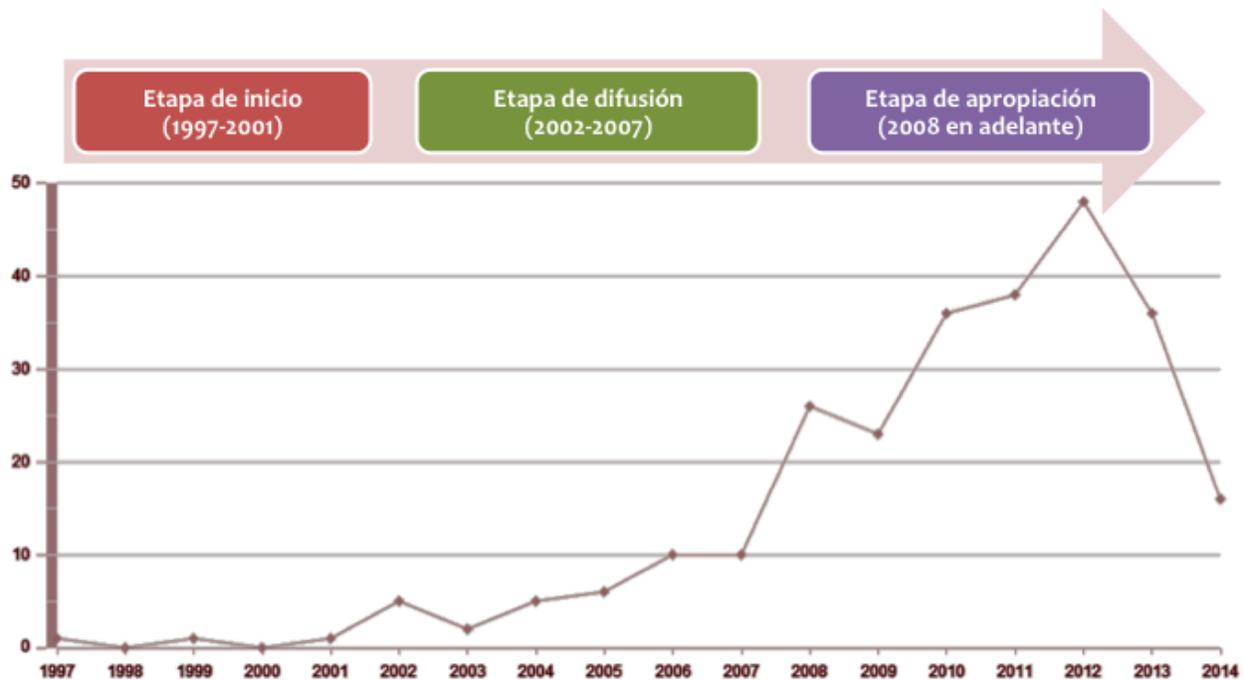
Las necesidades de la educación superior a distancia se encuentran marcadas por su naturaleza misma y, en su caso, por las problemáticas que emanan al desprenderse de la modalidad presencial.





En los sistemas educativos, la intensa y permanente penetración de las TIC ha propiciado la alteración de los diferentes componentes y las relaciones que los conforman.

La tutoría es el objeto de estudio del presente trabajo. De acuerdo con una revisión exhaustiva de la información publicada sobre el tema, Cabrera *et al.* (2014) revela tres etapas de desarrollo del tema (Véase Gráfica 1). La primera de ellas corresponde a la de inicio, la segunda a la de difusión y la tercera a la de apropiación. El comportamiento de esta última etapa, donde se nota un incremento pronunciado, parecería que se debe al uso expansivo de las redes sociales en ambientes virtuales.



Gráfica 1. Incremento de publicaciones sobre tutoría mediada por TIC

Retomando dicho análisis, Cabrera *et al.* (2014) muestra cinco grandes tendencias de investigación, a saber: presencia social, es decir, la relevancia de las interacciones sociales en la tutoría. Equidad, que corresponde a la función de la democratización y masificación de la educación que se impulsa mediante entornos virtuales. Tecnologías de la Información y la Comunicación para la colaboración en red, que engloba el uso pertinente de las herramientas informáticas de segunda generación como medio propicio para el desarrollo personal y profesional. Reflexión participativa, la cual comprende la





interacción entre los involucrados en el proceso de tutoría. Factores de diseño en los modelos de tutoría, mismos que revelan los principales componentes del entorno para el diseño, desarrollo e implantación de programas de tutoría en línea. Lo anterior es el resultado de un análisis bibliográfico donde sobresalen estudios de Estados Unidos, Reino Unido y Australia; mismo que reportan evidencias de su propio contexto.

Desde un plano normativo, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), como parte de sus políticas, ha diseñado un el Sistema Integral de Tutoría (SIT). En este marco, desde el año 2013, el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) de la UNAM ha puesto en marcha el Programa de Acción Tutorial (PAT), del cual se derivan acciones específicas para sistematizar su implementación. Sin embargo, existen obstáculos que han imposibilitado su instrumentación, a pesar de la facilidad de acceso a las tecnologías informáticas para mantener comunicación permanente con los tutores.

Por tal motivo, las preguntas de investigación que guiaron la presente investigación son: **¿Cuáles son las estrategias de tutoría en línea más efectivas desde la perspectiva de los tutores? y de forma específica: ¿Qué relación guardan estas estrategias con las que propone el Sistema Institucional de Tutoría de la UNAM?** Asimismo, se parte del supuesto de que las estrategias para llevar a cabo la tutoría toman como referencia las propuestas por la UNAM en el SIT pero que, al apropiarse de ellas, sufren adecuaciones a su contexto y condiciones. Además, la participación de los involucrados en la operación de las estrategias, es necesaria para la generación de consensos y enriquecer las acciones a instrumentar.

De este modo, el objetivo del estudio fue analizar las estrategias para la tutoría a distancia empleadas por los profesores de la UNAM, a fin de contrastarlas con las planteadas desde la institucionalidad para estar en condiciones de proponer áreas de mejora.

## **MARCO DE REFERENCIA**

Es del todo lógico y coherente que, como lo expresa Barberà (2006), el papel que desarrolla o se le atribuye al tutor depende de la concepción del proceso de enseñanza y aprendizaje que impera en la institución en la que se ubica o también de la propia concepción del tutor sobre lo que es enseñar y





aprender. Así, las funciones del tutor dependen en gran medida de la teoría de aprendizaje bajo la cual se opera en el marco institucional, en el diseño instruccional de los programas y en el mismo desarrollo de los cursos. Las distintas concepciones que, de la tutoría se tienen en la educación a distancia tienen variaciones, fundamentalmente en los ámbitos de acción y no se ha encontrado una definición universal.

Aunque en los conceptos revisados se encontraron similitudes en cuanto a la función de guía y acompañamiento, en su mayoría se refieren al ámbito de desempeño académico, además de la orientación general para el éxito en los estudios. Autores como Gros (2005), Barberà (2006), Martínez (2004) y García Aretio (2001), consideran entre las acciones que debe desempeñar el tutor la de acompañar al alumno en su proceso de aprendizaje, tanto en aspectos que tienen que ver con la orientación como en cuestiones académicas y disciplinares.

Según García Aretio (2001), esta función puede resumirse en el desempeño de las tareas orientadora y académica. La primera, centrada en el área afectiva y la segunda tomando su centro en el ámbito cognitivo.

A diferencia de estas conceptualizaciones, en el caso del SUAyED de la UNAM, se cuenta con distintas figuras académicas que complementan la tarea educativa de acompañamiento al estudiante. Así, el asesor es aquel docente responsable de conducir la asignatura y acompaña al alumno en su proceso de aprendizaje, evaluando, retroalimentando, resolviendo dudas y planteando estrategias para el logro de los objetivos, mientras que las funciones del tutor van encaminadas a una orientación sistemática y apoyo para el logro el éxito escolar en aspectos que trascienden lo académico disciplinar.

Un tutor, en este contexto, es el académico o alumno de o ciclo avanzado que asume el compromiso de orientar y acompañar a distancia el proceso de formación integral de los alumnos que le son asignados por el Programa Institucional e Tutoría, para lo cual establece estrategias de comunicación y acompañamiento.

El tutorado, por su parte, es el alumno inscrito en algún programa del SUAyED que cuenta con un tutor asignado de quien recibe acompañamiento a través de medios electrónicos en su actividad escolar y personal para promover su formación integral, desarrollando conjuntamente acciones de información, formación y orientación.





De este modo, todo estudiante irá interactuando durante su trayectoria escolar con distintos asesores en función de cada una de las asignaturas, y además con un tutor que le acompañará a lo largo de su trayectoria escolar, independientemente de su grupo o del semestre que curse.

La actividad tutorial en el SUAyED requiere establecer una relación interpersonal estrecha entre tutor y tutorado para facilitar las funciones de información, formación y orientación apoyándose en la comunicación y en la negociación mediadas por la tecnología. Una característica esencial del tutor es poseer habilidad en el uso adecuado y dominio de los medios de comunicación y los recursos provenientes de la *Web 2.0*.

“La educación a distancia irrumpe como una alternativa de aprendizaje, es por eso que el docente-tutor debe mostrar convicción en los beneficios de la educación a distancia” (Pagano, 2007). De acuerdo con el Modelo Educativo del SUAyED, el tutor ofrece al estudiante una orientación sistemática para apoyar su avance académico conforme a sus necesidades y requerimientos particulares, para que se adapte, integre, permanezca y egrese en las mejores condiciones posibles. Algunas de sus funciones son:

- Conocer la situación de cada tutorado e identificar áreas de interés y oportunidad para ofrecer orientación educativa y sobre aspectos académico-administrativos.
- Elaborar el plan de trabajo tutorial y dar seguimiento.
- Apoyar al estudiante en la identificación y logro de sus metas.
- Intervenir en aspectos relacionados con la motivación, organización del tiempo y selección de carga académica, vinculados con su desempeño.
- Fomentar una comunicación abierta con los tutorados.
- Coadyuvar a que el tutorado sea y se sienta integrado a una comunidad de aprendizaje.
- Informar sobre los apoyos que ofrece la institución.
- Canalizar a los alumnos a los servicios de apoyo apropiados.

#### **La tutoría a distancia de la UNAM**

La UNAM cuenta con una larga tradición en programas de tutoría como una estrategia para el acompañamiento y la orientación a estudiantes en distintos niveles y modalidades. Si bien los primeros





registros datan de 1942, es en 1977 que se reportan, tres servicios básicos: la producción de materiales didácticos, la evaluación y la tutoría (Canibe, 1977).

El primer encuentro de tutores se llevó a cabo en 2009 y es en el año de 2013 cuando se establece el Sistema Institucional de Tutoría de Bachillerato y Licenciatura en los Sistemas Presencial, Abierto y a Distancia (SIT) con sus respectivos lineamientos. A partir de este hecho, y considerando las diferentes experiencias que en las modalidades abiertas y a distancia se han dado a través de los años, se plantea la necesidad de la creación de un modelo de tutoría para modalidades no presenciales.

Aunado a ello, y en el mismo 2013, se publica el Modelo Educativo del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED), en el que se expresa y reconoce la figura docente del tutor como un componente del sistema, junto con otras figuras docentes.

## **METODOLOGÍA**

En respuesta al planteamiento del problema que deriva de la apropiación de estrategias para ejercer una tutoría desde la virtualidad, se desarrolló el curso Inducción a la tutoría en el SUAYED, que busca planear estrategias con base en los requerimientos particulares de los alumnos, los lineamientos institucionales, los momentos de la trayectoria académica, y los medios y recursos disponibles, con el fin de proporcionar atención y seguimiento constantes a los tutorados. Se imparte totalmente a distancia y tiene una duración de 30 horas. El curso está dirigido a los docentes universitarios que realizan actividades de tutoría en las modalidades abierta o a distancia; y han participado 265 profesores.

El curso concluye con una actividad integradora denominada "Diseño de una estrategia tutorial", que se constituye como el insumo utilizado para identificar estrategias para fortalecer el Programa de Acción Tutorial del SUAYED, desarrollado por los tutores.

La información recopilada a través de la actividad integradora se organizó y analizó las fases que se muestran en la Figura 1.



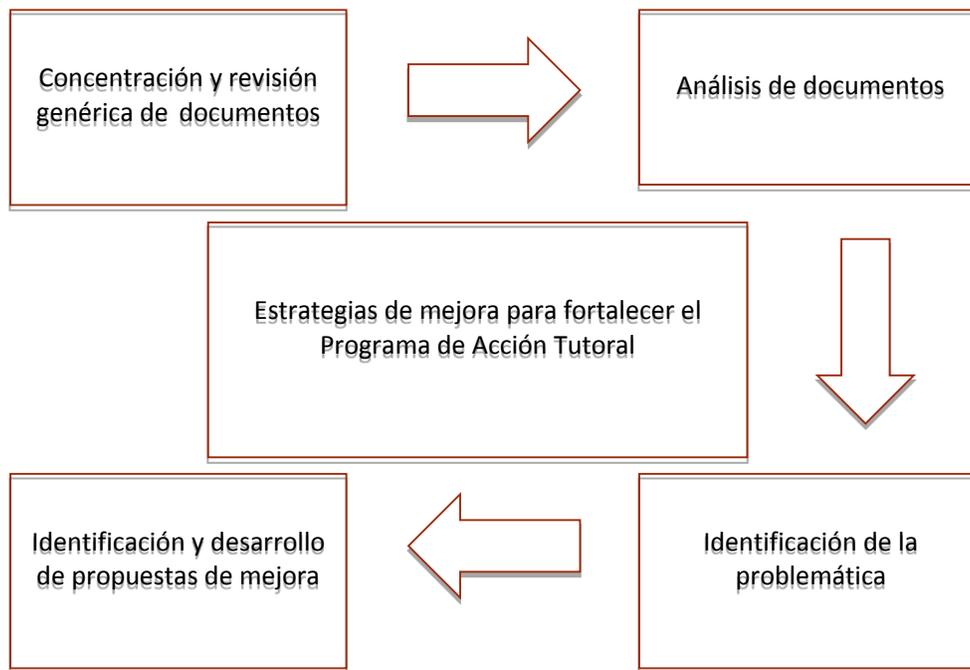


Figura 1. Fases del análisis de la actividad integradora

La primera fase consistió en hacer un concentrado de los planes de tutoría de cada uno de los tutores y una revisión genérica de su contenido. En la segunda fase se identificaron las palabras clave de los planes de tutoría y se agruparon para identificar posibles tendencias. En la tercera, se concentraron y agruparon los problemas identificados por los tutores. Finalmente, la última fase, contiene las posibles alternativas de mejora que los tutores proponen.

### **Concentración de documentos y revisión genérica de contenidos**





Se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo del curso de Introducción a la tutoría en el SUAyED, con énfasis en la actividad integradora “Diseño de una estrategia tutoría”. El número de documentos ascendió a 79, creados por el mismo número de tutores de un total de los 265 participantes.

Cada uno de los informes correspondientes a un plan de tutoría, estuvo conformado por los siguientes rubros: Identificación de necesidades de tutoría; definición de metas; definición de acciones tutoriales; seguimiento de acciones tutoriales y evaluación de la tutoría.

### **Identificación de palabras clave**

Una actividad inicial fue revisar cada uno de los documentos para identificar palabras clave; es decir, aquéllas que se consideraban relevantes de acuerdo con los conceptos relacionados con el tema de la tutoría. Se identificaron 76 palabras con una mayor frecuencia, mismas que se utilizaron para hacer un análisis de textos con el apoyo del software *Leexicon*.

Las palabras clave se agruparon por su frecuencia y prominencia en el texto. La prominencia mide la importancia de la ubicación de las palabras clave dentro del contenido de una página. Una palabra clave será más prominente cuanto mejor colocada esté dentro de los párrafos y, a mayor prominencia, mayor importancia tendrá palabra clave, en relación a otras del documento.

Por tanto, se consideraron 36 palabras clave, que cumplen con los criterios antes mencionados. El objetivo es identificar las posibles tendencias de líneas de trabajo de los planes de tutoría, considerando las percepciones de los directamente involucrados (Véase Tabla 1).

<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alumnos/estudiantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo TIC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Videoconferencia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrategia tutorial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plataformas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li></ul>





<ul style="list-style-type: none"><li>• Acciones tutoriales</li><li>• Servicio social</li><li>• Seguimiento</li><li>• Plan de trabajo</li><li>• Tutor (a)</li><li>• Asesoría</li><li>• Trabajo</li><li>• Tutoría individual</li><li>• Sesiones individuales</li><li>• Tutorado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aulas virtuales</li><li>• Nuevas tecnologías</li><li>• Tecnologías</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medios de comunicación</li><li>• Correo electrónico</li></ul>
<b>Grupo 4</b>		<b>Grupo 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vida</li><li>• Hijos</li><li>• Familia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metas/cumplimiento</li><li>• Necesidades identificadas</li><li>• Cumplimiento metas</li><li>• Establecer prioridades</li><li>• Resultados</li></ul>	

Tabla 1. Grupos de palabras claves identificados

- Grupo 1. Conformado por aquellos conceptos relacionados con tutoría, actores y actividades que la involucran.
- Grupo 2. Incluye términos relacionados con TIC para la interacción entre los tutores y alumnos.
- Grupo 3. Engloba el uso de TIC.





- Grupo 4. Incluye términos relacionados con la vida personal del tutorado y la función preponderante del tutor.
- Grupo 5. Definición de programas específicos para la realización de actividades concretas por parte de los alumnos.

### **Identificación de obstáculos y propuestas de mejora al modelo de tutoría**

La revisión puntual de los textos de los planes de tutoría, permitió identificar los problemas percibidos por los tutores y las propuestas de mejora que plantean ellos mismos, las cuales fueron agrupadas en cuatro categorías (Véase Tabla 2).

Categorías	Dificultades al desarrollar el plan de tutoría	Propuestas
Tutoría	Lineamientos confusos. Técnica o instrumentos que posibiliten su diseño de la acción no identificados. Términos o conceptos confusos asociados a la tutoría.	Instrumentar guía de usuario y formatos para definir acciones de tutorales. Disponer de información sobre acciones que han incidido en el logro educativo desde la tutoría.





Categorías	Dificultades al desarrollar el plan de tutoría	Propuestas
	Derechos y obligaciones de los tutores no establecidos o poco claras.	Definir un manual de funciones y responsabilidades específicas de los tutores.  Establecer protocolos de seguimiento y conducción de los alumnos.  Disponer de bancos de información sobre los alumnos, considerando protocolos de seguridad de datos personales.
Institucional	Programas institucionales ausentes para la puesta en marcha de acciones específicas.  Débil comunicación con los responsables institucionales.  Falta de divulgación de programas de becas.  Insuficiente difusión de cursos para el uso de TIC con propósitos de tutoría.	Una mayor difusión del programa, además de los servicios educativos, culturales, becas y cursos de la modalidad.  Mantener una permanente comunicación entre tutores para realizar comunidades de aprendizaje para intercambiar experiencias.  Ayuda integral, es decir, canalizar a los alumnos con especialistas.  Establecer canales de comunicación para identificar y atender las necesidades de los tutores.
Docente	Docentes que carecen del conocimiento básico para participar como tutores.  Orientación en el desarrollo de estrategias.	Fomentar tutorías grupales y personales, de acuerdo con las problemáticas específicas de los alumnos.  Formar a los docentes participantes como tutores.





Categorías	Dificultades al desarrollar el plan de tutoría	Propuestas
	La plataforma tecnológicas tiene características poco intuitivas para cumplir con las funciones.	Retroalimentación con otros tutores, con la intención de indagar sobre la evolución del alumno o bien, solicitar la información correspondiente al desempeño escolar.  Mantener una permanente comunicación entre tutores para instrumentar comunidades de aprendizaje que posibiliten el intercambio de experiencias.
Alumno	Se desconocen las problemáticas específicas de los alumnos.  Desconocimiento del contexto sociocultural de los alumnos.  Falta de acompañamiento de especialistas.	Realizar entrevistas con los alumnos para profundizar en aspectos personales, laborales y académicos.  Identificar las asignaturas que actualmente está cursando.

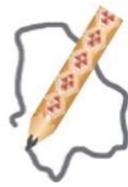
Tabla 2. Grupos de problemas expresados por los tutores

## CONCLUSIONES

Las estrategias formuladas en los planes analizados están relacionadas y alineadas con las señaladas en el Sistema Institucional de Tutoría; sin embargo, existen dificultades operativas para instrumentarlas.

Se percibe que el sistema de tutoría de la UNAM requiere de acciones específicas para su operación, toda vez que los tutores hicieron referencia a que carecen de protocolos de intervención, mecanismos de acceso a la información, interacción permanente entre ellos para intercambiar experiencias (comunidades de aprendizaje), definir sus funciones y responsabilidades específicas y de los demás





actores (estructura organizacionales), así como la necesidad de especificar los derechos y obligaciones de todos los *stakeholders* del sistema de tutoría.

Considerando las tendencias mundiales, donde las TIC se vuelven el principal medio de interacción, una recomendación de orden superior corresponde al planteamiento de políticas institucionales donde se fortalezca la equidad. Asimismo, se recomienda comprender de manera más profunda la problemática que emerge cuando la interacción se presenta básicamente a través de la *Web 2.0*.

## REFERENCIAS

- Barberà, E. (2006). Los fundamentos teóricos de la tutoría presencial y en línea: una perspectiva socio-constructivista, en *Educación en Red y Tutoría en Línea*. Consultado el 29 de marzo de 2014 de <http://www.tutoria.unam.mx/EUT2010/memoriaEUT/doc/Losfundamentosteoricosdelatutoriaenlinea.pdf>
- Cabrera N., S. G.; Germán C., E. A.; Bautista G., T. (2014). Tendencia de la e-tutoría en la Educación superior. Sexto encuentro nacional de tutoría. UNAM. México.
- Canibe, J. (1977, enero). Universidad Abierta en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Gaceta UNAM. No. 29, p. 11
- García Aretio, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel.
- Gros, B., Silva, J. (2005). La formación del profesorado como docente en los espacios virtuales [artículo en línea]. Revista Iberoamericana de Educación. N.º 36/1.
- Martínez, J. (2004). El papel del tutor en el aprendizaje virtual [artículo en línea]. UOC. Consultado el 19 de marzo de 2014 de <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>





Pagano, C. (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. [artículo en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 4, n.º 2. UOC. Consultado el 2 de abril de 2014 de <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>.

UNAM Abierta y a Distancia. (s.f.). ¿Qué es el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED)? Sección: Acerca del Sistema. Consultado el 15 de abril de 2014 de <http://suayed.unam.mx/img/somos.pdf>

UNAM (2013). Modelo Educativo del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM.

UNAM (2014). Modelo de Tutoría para el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia.

Universidad Nacional Autónoma de México. Narro, R. J. (2011). Programa de trabajo para la UNAM 2011-2015. Disponible en: [http://www.juntadegobierno.unam.mx/pdf/rector/J\\_NARRO/PLAN\\_DE\\_TRABAJO.pdf](http://www.juntadegobierno.unam.mx/pdf/rector/J_NARRO/PLAN_DE_TRABAJO.pdf)

Universidad Nacional Autónoma de México. (2014). Modelo Educativo del SUAYED. UNAM: México. Disponible en: [http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/MODELO\\_SUAYED.pdf](http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/MODELO_SUAYED.pdf)

