

Comunidad virtual para el Sistema Institucional de Tutorías en la Universidad de Quintana Roo

Melissa Blanqueto Estrada¹, Vladimir Cabañas Victoria², Laura Dávalos Castilla³

Profesores-Investigadores, División de Ciencias e Ingeniería, Universidad de Quintana Roo,
Quintana Roo, México.

melissa@uqroo.mx¹, vdrakul@uqroo.mx², laurad@uqroo.mx³

Palabras clave: Gestión del conocimiento, tutoría, Moodle

Resumen

La Universidad de Quintana Roo a través del Sistema Institucional de Tutorías promueve el acompañamiento de los estudiantes a través de su trayectoria durante la universidad. La tutoría cumple con las funciones de guiar la vida académica y detectar problemáticas que pongan en riesgo la permanencia y egreso de los estudiantes. La comunidad universitaria (estudiantes, profesores, áreas de apoyo) deben participar activamente en las tutorías para crear las condiciones apropiadas que permitan la implementación, seguimiento y evaluación de la tutoría en la Universidad. Como parte de las acciones de implementación del Modelo Educativo, el Comité Institucional de Tutorías ha realizado talleres para el diseño del Sistema Institucional de Tutorías (SIT). Como resultado de estos talleres se han generado diversas propuestas como la de crear una comunidad virtual apoyada por un Sistema de Gestión del Aprendizaje que permitiría la difusión de contenido y utilización de herramientas tecnológicas para la interacción entre tutorados, tutores y servicios de apoyo institucional.

Área temática

Modelos, recursos tecnológicos y mecanismos de gestión del conocimiento en educación y formación.

I. Introducción

El modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo (UQRoo) se centra en el aprendizaje del estudiante más que en la figura del profesor, lo cual guía la definición y orientación de la administración académica y enfoque educativo en el tema de las tutorías, el servicio social, los servicios escolares y los procesos de calidad (Universidad de Quintana Roo, 2010).

La gestión del conocimiento se concibe en este modelo educativo como un proceso en el que las instancias que intervienen en el desarrollo académico de la institución promueven y contribuyen al logro de una mayor calidad y eficiencia en la formación

universitaria, en las condiciones para la generación y producción de conocimiento, y en la actualización y mejora constante de los programas educativos. Por otra parte, la gestión del aprendizaje ubica al profesor como tutor y asesor del estudiante:

su función es facilitar, promover y supervisar el proceso de aprendizaje autónomo realizado por el estudiante. El profesor lleva a cabo la tutoría de varios alumnos, supervisando su formación, los créditos que el estudiante cubre en cada ciclo escolar para asegurar un avance adecuado durante su trayectoria escolar.

En el proceso de aprendizaje el estudiante es quien lleva la responsabilidad para definir su propio camino durante la estancia en la Universidad; desarrolla destrezas, habilidades, aptitudes y capacidades con el apoyo tutorial de los profesores. Lograr cumplir con el modelo educativo permitirá que el estudiante transite hacia el entorno laboral asumiendo la responsabilidad de su desarrollo humano.

Una de las políticas para la implementación del modelo educativo estipula que la Universidad ofrecerá a sus estudiantes un programa institucional de tutorías que responda a sus necesidades de orientación y acompañamiento, bajo el modelo académico universitario (Universidad de Quintana Roo, 2010).

Actualmente opera un Comité Institucional de Tutorías, formado por representantes docentes de los diversos programas educativos y representantes de las áreas de servicios estudiantiles y administrativos, participan en el diseño del Sistema Institucional de Tutorías (SIT) para llevar a cabo su implementación basado en el modelo educativo de la Universidad. El SIT tiene como objetivo contribuir al proceso formativo de los estudiantes, apoyar en el diseño de su trayectoria universitaria y ayudar a la identificación de situaciones de riesgo así como potencialidades de desarrollo (Comisión del Modelo Académico, 2009). Se contempla la utilización de las TIC's a través de un Sistema de Preguntas Frecuentes para obtener información actualizada sobre temas específicos relacionados con los objetivos y funciones de la tutoría, esto permitirá consultar información sobre planes de estudio, calendario escolar, cuotas, servicios académicos y administrativos, entre otros.

En este documento se presenta la propuesta de una comunidad virtual para el Programa Institucional de Tutorías en la Universidad de Quintana Roo, como parte del diseño institucional de tutorías que se realizará en esta casa de estudios y donde el Comité Institucional de Tutorías (CIT) participa brindando propuestas que impulsen una mejor atención a los estudiantes en su formación integral. En este caso, la propuesta se basa en la utilización de las TIC's para crear un espacio virtual a través de un Sistema de Gestión del Aprendizaje (LMS). Este espacio alojará a una comunidad virtual de aprendizaje para enriquecer la interacción entre tutores, tutorados y servicios de apoyo institucional.

II. Marco de Referencia

Tutorías y la formación integral en las universidades

De acuerdo a (ANUIES, 2000) la tutoría 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.

Uno de los retos de las instituciones de educación superior en México es la transformación cualitativa de la educación del siglo XXI (Ysunza Breña & De la Mora Campos, 2007). ¿Qué propuestas y experiencias permitirán enfrentar este reto? Por una parte la educación de los estudiantes demanda calidad, esta educación debe ser integral para el desarrollo humano, debemos abatir los índices de rezago y deserción, y lograr que la educación sea pertinente a los desafíos del país.

Los estudiantes al ingresar a un medio universitario atraviesan por un proceso de adaptación ya que cada universidad se basa en un Modelo Educativo que orienta las actividades académicas. Las deficiencias académicas previas, su situación académica, familiar y anímica influirán en el desempeño académico de cada estudiante, por lo tanto, no bastan las experiencias de aprendizaje en las aulas y laboratorios, las actividades deportivas y culturales, o los servicios académicos y administrativos en las diferentes áreas de la Universidad. También se requiere atender aquellas situaciones que ponen en riesgo la permanencia y el egreso de los estudiantes. Fortalecer las habilidades de estudio que le permitirán ser responsables de sus experiencias de aprendizaje y mejorar la calidad del proceso formativo involucra la participación de estudiantes, profesores y servicios de apoyo institucional. De acuerdo a lo anterior, la formación integral de los estudiantes los coloca en el centro del proceso educativo que llevan a cabo las instituciones de educación superior.

Gestión del conocimiento y comunidades de práctica

El conocimiento es el único recurso que aumenta con el uso (Probst, Raub, & Romhardt, 2001). Se refiere a todo el conjunto de cogniciones y habilidades con los cuales los individuos suelen solucionar problemas. El conocimiento se basa en datos e información pero, a diferencia de éstos, siempre está ligado a personas.

En una organización la base del conocimiento son los activos intelectuales, individuales y colectivos que la organización puede utilizar para realizar sus actividades. Estas bases del conocimiento presentan cambios continuos, que a su vez, constituyen el aprendizaje de la organización. Por otra parte, la administración del conocimiento consta de una serie integrada de intervenciones que aprovecha las oportunidades para conformar la base del conocimiento.

Para (Wenger, 1998) el alambique donde se construye el conocimiento colectivo es la comunidad de práctica. Se compone de un conjunto de personas con una identidad dada por la pertenencia a la comunidad y un repertorio de preguntas y respuestas frente a los problemas. Comparten información, ideas, experiencias y herramientas en un área de interés común. La posibilidad de supervivencia de una organización está dada por su capacidad para diseñarse a sí misma como un sistema social de aprendizaje.

El funcionamiento de una comunidad de práctica depende de compartir un repertorio de ideas, de objetivos, de metas, de memorias o de historias (Falivene, Gurmendi, & Silva, 2003). Que las formas de hacer (prácticas) sean significativas entre sus miembros.

A partir de un taller para el Diseño del Sistema Institucional de Tutorías basado en la propuesta de tutoría para el Modelo Educativo (Comisión del Modelo Académico, 2009) se identificaron los actores y actividades para llevar a cabo el seguimiento de la trayectoria escolar de los estudiantes. En este sentido, el Sistema Institucional de Tutorías requiere crear un espacio en donde la comunidad universitaria interactúe como una comunidad de práctica. Esto propiciará que los participantes tengan un sentido común de pertenencia y compartan las formas de participar como tutor, tutorado o servicio de apoyo.

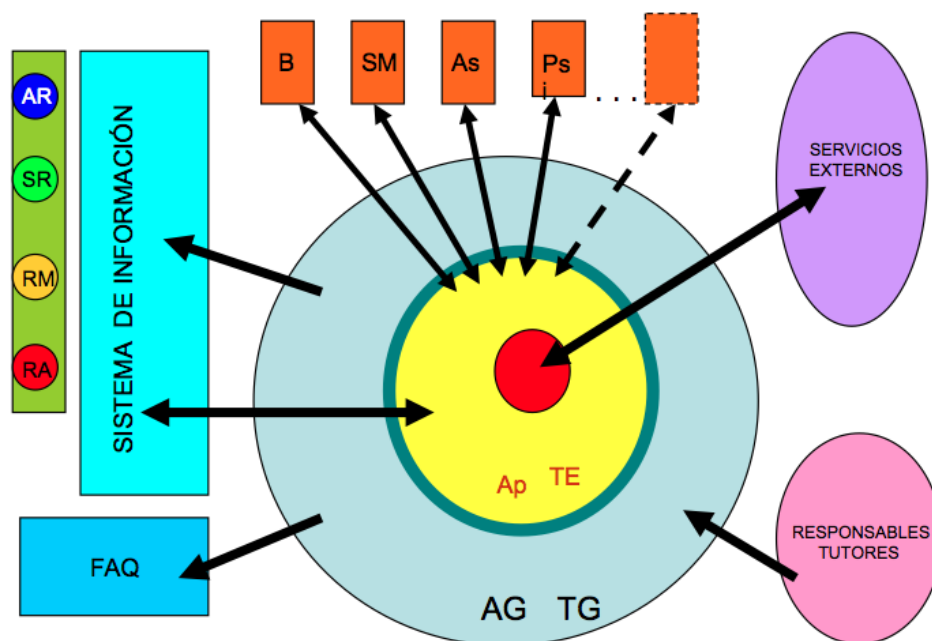
III. Comunidad virtual para el Sistema Institucional de Tutorías.

Diseño del Sistema Institucional de Tutorías

La propuesta de tutoría para el Modelo Académico (ver Figura 1) se basa en los siguientes supuestos (Comisión del Modelo Académico, 2009):

1. La tutoría es una actividad obligatoria para los profesores investigadores de carrera, por tanto se pretende que la totalidad de ellos ofrezcan tutoría.
2. El 100% de los alumnos debe tener disponible el servicio de tutorías.

3. Las aplicaciones tecnológicas de información y preguntas frecuentes son herramientas con alto grado de fiabilidad.
4. Los profesores investigadores de carrera y personal que participa en el programa de tutorías ha recibido la capacitación necesaria.



5. **Figura 1. Diagrama del Sistema Institucional de Tutorías (Comisión del Modelo Académico, 2009).**

Como se observa en el diagrama, los alumnos (AG), tutores generales (TG), tutores especializados, responsables tutores, servicios externos y las áreas de apoyo institucional (becas, servicios médicos, asesorías, psicólogos) estarán en contacto en un sistema de información y con el sistema de preguntas frecuentes (FAQ).

Actualmente el tutorado acude con el tutor para solicitar información sobre trámites académicos y a partir de esta solicitud el profesor canaliza al estudiante a las áreas de apoyo institucional. Aunque la información sobre estos servicios de apoyo se encuentran publicados en el sitio Web universitario, la mayoría de los estudiantes solicitan ayuda del tutor. Por su parte, los servicios de apoyo institucional realizan eventos para promover la movilidad estudiantil, cuidado de la salud, encuestas a docentes, entre otros. Al parecer, cada parte involucrada realiza esfuerzos aislados en actividades que están relacionadas con los tutorados, aunque la información sea publicada en el sitio Web institucional y a través del correo electrónico.

Herramientas tecnológicas de soporte para la gestión de las tutorías

Un Sistema de Gestión del Aprendizaje (*LMS, Learning Management System*, por sus siglas en inglés), es una aplicación de software basada en la Web, que permite

planear, implementar, monitorear y principalmente evaluar procesos de aprendizaje específicos (Castro Solís, 2002).

A través de un LMS se pueden crear espacios virtuales que fortalecen la interacción para el aprendizaje y la comunicación. Los facilitadores de un curso pueden crear o distribuir contenidos, monitorear la participación de los estudiantes y realizar evaluaciones. Las actividades se llevan a cabo con herramientas como los foros de discusión, videoconferencias, videos en línea, chat, correo electrónico, entre otras.

MOODLE es el acrónimo de *Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment* (Entorno de Aprendizaje Modular Orientado a Objetos) (Moodle, 2011). Es un Sistema de Gestión de Cursos (CMS, *Course Management System*) aunque también es conocido por otros nombres, como LMS o Entorno de Aprendizaje Virtual (VLE, *Virtual Learning Environment*). Su principal función es la creación de cursos en línea pero también puede ser utilizado como herramienta de trabajo colaborativo (Fernández Manjón, Moreno Ger, Sierra Rodríguez, & Martínez Ortiz, 2011).

En la Universidad de Quintana Roo se ha implementado Moodle como entorno virtual de aprendizaje y a través de esta plataforma tecnológica se pretende crear una comunidad virtual que apoye al Sistema Institucional de Tutorías. Haciendo uso de las herramientas tecnológicas se propone lo siguiente:

1. Brindar acceso a los estudiantes a información académica y administrativa relacionada con la tutoría.
2. Crear foros de preguntas frecuentes sobre los principales trámites académicos y administrativos en la universidad. Es espacios podrán ser monitoreados por tutores y personal de las áreas de servicios de apoyo institucional.
3. Acceder a chats que sean atendidos por la coordinación de tutorías, tutores o áreas de apoyo para lograr una interacción más directa con los tutorados.
4. Difundir actividades relacionadas con la vida académica y/o cultural en la Universidad.

En la Figura 2 se observa la organización de la comunidad virtual del SIT en el entorno virtual de aprendizaje institucional implementado en Moodle. La flexibilidad de esta plataforma permitirá la actualización constante de la información relativa a un portafolio para los estudiantes, la localización de los tutores y tutorados, comunicación en línea a través de chat, búsqueda de información y resolución de dudas a través de los foros.

Figura 2. Vista de la comunidad virtual para el SIT en Moodle.

IV. Conclusiones.

Actualmente la Comisión Institucional de Tutorías está considerando impulsar esta propuesta para complementar las acciones que se realizan en la Universidad para implementar el Sistema Institucional de Tutorías. El entorno virtual de aprendizaje presenta todas las facilidades para configuración y administración de las herramientas tecnológicas que permitirían integrar una comunidad virtual. Sin embargo, es imperativo que el CIT promueva la capacitación de los tutores, servicios de apoyo y tutorados respecto al aprovechamiento de Moodle. Existen diferentes momentos adecuados para llevar a cabo esta capacitación: en los cursos de inducción a los profesores, durante el programa de introducción a la Universidad y en los cursos de actualización para la academia y las áreas administrativas. Por otra parte, el Área de Cómputo y Telemática ha dispuesto en forma adecuada las plataformas tecnológicas, el soporte técnico y la atención a usuarios, para respaldar el uso de las TIC's en la comunidad universitaria.

En la era tecnológica que vivimos las comunidades virtuales que se forman a través de las redes sociales permiten dar un sentido de pertenencia a los que participan en ellas. Colaborar para compartir el conocimiento es parte de esta propuesta que se presentará como complemento en el diseño del Sistema Institucional de Tutorías en la Universidad de Quintana Roo.

Referencias

Castro Solís, E. (2002). *Estándares en los sistemas de gestión del aprendizaje*. Recuperado el 12 de 04 de 2011, de <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/documentos/somece2002/Grupo2/Castro.pdf>

Comisión del Modelo Académico. (2009). *Análisis del funcionamiento del Modelo Educativo de la UQ Roo*. Universidad de Quintana Roo. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.

ANUIES. (2000). *Programas institucionales de tutoría: una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior* (2ª ed. ed.). (A. N. Superior, Ed.)

Falivene, G. M., Gurmendi, M. d., & Silva, G. M. (2003). *El e-learning como mecanismo articulador de procesos de gestión del conocimiento y formación continua en las organizaciones públicas. El caso del Sistema de Información Universitaria*. (C. I. REIGAP, Ed.) Recuperado el 11 de 04 de 2011, de <http://www.clad.org.ve/fulltext/0048201.pdf>

Fernández Manjón, B., Moreno Ger, P., Sierra Rodríguez, J. L., & Martínez Ortiz, I. (2011). *Uso de estándares aplicados a TIC en educación*. Recuperado el 20 de 04 de 2011, de <http://ares.cnice.mec.es/informes/16/contenido/47.htm>

Moodle. (2011). Recuperado el 20 de 04 de 2011, de Moodle: <http://moodle.org>

Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2001). *Administre el conocimiento*. México: Pearson Educación.

Universidad de Quintana Roo. (10 de 09 de 2010). *Políticas operativas para la implementación del Modelo Educativo*. Recuperado el 01 de 24 de 2011, de <http://www.uqroo.mx/modeloeducativo/policasoperativ15102010.pdf>

Universidad de Quintana Roo. (10 de 09 de 2010). *Resumen Ejecutivo del Modelo Educativo*. Recuperado el 04 de 04 de 2011, de <http://www.uqroo.mx/modeloeducativo/modeloeducanew.pdf>

Wenger, E. (1998). *Communities of Practice-Learning, Meaning and Identity*. New York: Cambridge University Press.

Ysunza Breña, M., & De la Mora Campos, S. (2007). *La tutoría: incorporación del estudiante al medio universitario*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.