

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la Universidad Autónoma de Yucatán.

Key competences of the tutor on line for the distance learning in the Autonomous University of Yucatan.

*J. Gabriel Domínguez Castillo y *Silvia J. Pech Campos

*Universidad Autónoma de Yucatán

Resumen: El presente trabajo se circunscribe a la problemática generada en México por el desarrollo de los sistemas de certificación y credencialización de trabajos y profesiones guiadas por una filosofía basada en competencias. Particularmente para el campo de la enseñanza a distancia, la creciente disponibilidad de los servicios de cursos en línea con opción a grados académicos, dan origen a la necesidad de contar con un marco de referencia para describir la competencia en la práctica de la enseñanza a distancia. El objetivo principal de este estudio será seleccionar y definir cuáles son las competencias que deben tener los profesores (tutores) de la Universidad Autónoma de Yucatán para la enseñanza a distancia.

Palabras clave: tutor, competencias, enseñanza a distancia.

Abstract: The present I work circumscribes to the problems generated in Mexico by the development of the systems of certification and credencialización of works and professions guided by a philosophy based on competences. Particularly for the field of the distance learning, the growing availability of the services of online courses with option to academic degrees, they cause the need to count with a frame of reference to describe the competence in practice of the distance learning. The main objective of this study will be to select and to define which are the competences that should have the professors (tutors) of the Autonomous University of Yucatan for the distance learning.

Key words: tutor, competences, distance learning

Introducción

El término enseñanza a distancia hace referencia a una modalidad educativa que apunta a ampliar el acceso a la educación y a la habilitación, liberando a los alumnos de las limitaciones de tiempo y espacio, y ofreciendo mayor flexibilidad en las oportunidades de aprendizaje individual y grupal. En este sentido, la enseñanza a distancia como modalidad alternativa y/o complementaria, adquiere importancia singular, no sólo en nuestro país, sino también a nivel internacional. Muestra de ello es la importancia que le concede la Conferencia Mundial sobre Educación Superior convocada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998), en cuya declaración mundial se señala expresamente el papel de la enseñanza abierta y a distancia y las nuevas tecnologías de la información en apoyo a los procesos educativos y de investigación, enfatizando la necesidad de “crear nuevos entornos pedagógicos capaces de salvar las distancias y con sistemas que permitan una educación de alta calidad” (ANUIES, 2001). Otros casos ilustrativos importantes a nivel internacional han sido: el Programa Africano de Aprendizaje a Distancia (ADLP, *African Distance Learning Programme*) convocado por la Comisión Económica para África, la Escuela Universitaria de Educación Abierta y a Distancia de Botswana (BOCODOL, *Botswana College of Distance and Open Education*) que ofrece actualmente cursos a distancia para obtener el “Certificado General de Educación Secundaria (GCSE, *General Certificate in Secondary Education*), la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y la Universidad Abierta de Cataluña (UoC) en España, y en el Reino Unido la *Open University* que es considerada como una de las universidades más grandes de enseñanza a distancia en el mundo, con cerca de 200,000 estudiantes en todo mundo en el 2005. (UNESCO, 2002).

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

Del mismo modo, a nivel nacional se documentan las acciones del Consejo de Universidades Públicas e Instituciones Afines (CUPIA) celebrada en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en diciembre de 1998, donde se acuerda la creación de un Plan Maestro de Educación a Distancia (PMED), las de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) con la elaboración de las líneas estratégicas para el desarrollo del PMED, y las del Programa Sectorial de Educación (2007-2012), donde se promueve e impulsa el desarrollo y utilización de tecnologías de información y la comunicación en el sistema educativo para apoyar el aprendizaje de los estudiantes, ampliar sus competencias para la vida y favorecer su inserción en la sociedad del conocimiento. Específicamente para el nivel de educación media superior se promueve el impulsar la enseñanza a distancia con criterios y estándares de calidad e innovación permanentes, con especial énfasis en la atención de regiones y grupos que carecen de acceso a servicios escolarizados.

A su vez, la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), bajo el contexto del Modelo Educativo y Académico (MEyA) que ha adoptado desde el 2002 (UADY, 2002) con base a sus orientaciones, filosofía educativa y perspectivas pedagógicas, contempla como parte de sus líneas de acción la innovación en métodos y contenidos para incorporar tecnologías actuales y la coexistencia de diversas modalidades educativas que promuevan la participación activa de los alumnos.

Las competencias

La definición del concepto de competencia, no es un ejercicio simple. La misma conlleva a nociones que involucran la habilidad de enfrentar complejas demandas integradas en diversos grados, apoyándose en y movilizando recursos psicosociales incluyendo: conocimientos, habilidades y actitudes. El proyecto Tuning para América Latina (2007) define el concepto de

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

competencia en educación, y declara que ésta, se presenta como una red conceptual amplia, que hace referencia a una formación integral del ciudadano, por medio de diversos enfoques, como el aprendizaje significativo en diversas áreas: cognoscitiva (saber), psicomotora (saber hacer, aptitudes), afectiva (saber ser, actitudes y valores). Y reafirma, que la competencia no se puede reducir al simple desempeño laboral, tampoco a la sola apropiación de conocimientos para saber hacer, sino que abarca todo un conjunto de capacidades que se desarrollan a través de procesos que conducen a la persona responsable a ser competente para realizar múltiples acciones (sociales, cognitivas, afectivas, culturales, laborales) por las cuáles proyecta y evidencia su capacidad de resolver un problema dado, dentro de un contexto específico y cambiante.

En ese sentido, la filosofía de la competencia ha permeado a la mayoría de las profesiones que conforman el mundo laboral principalmente en España, Sudáfrica, Estados Unidos y Francia. En España, por ejemplo, los libros blancos, elaborados por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) describen los perfiles profesionales del título y sus competencias, con la intención de adecuarlas a las nuevas exigencias del mercado laboral actual, así como adaptarla a los parámetros que marca la convergencia hacia el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. En Sudáfrica, existe la Fundación para la Educación, la Ciencia y la Tecnología la cual ha desarrollado el Sistema de Competencias Vinculadas al Liderazgo de Altos Desempeños (Spangenberg, H. H.; Schroder, H. M.; Duvenage, A., 1999); en los Estados Unidos de Norteamérica, existen, por ejemplo, los estándares para el posgrado en salud desarrollada por la Asociación Nacional para la Certificación en Educación para la Salud (Capwell, 1997). En Francia desde hace más de 15 años existe el sistema de validación de competencias profesionales, que tiene su origen en diversas experiencias realizadas junto a Canadá en torno a los años 80. El objetivo de éste sistema fue el de desarrollar un modelo que pudiera servir para la formación de

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

jóvenes fracasados para quienes se busca un dispositivo de formación capaz de reinsertarles, nuevamente en la sociedad (Díaz, 2000).

Problema de investigación.

El problema de investigación se circunscribe a la necesidad de contar con una selección y definición de competencias, para llevar a cabo actividades de enseñanza a distancia. Es necesario tomar en consideración que en la región sureste de México, especialmente para el Estado de Yucatán, aún se desconocen las competencias necesarias para un profesional dedicado a la educación a distancia y que ésta problemática de una falta de selección y definición de competencias claves es generalizable a las diversas regiones del país; de esta manera se puede comenzar a notar la seriedad del problema.

Perfil de competencial del tutor virtual.

La función del tutor se concibe como “la relación orientadora de uno o varios profesores respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de los 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 es fundamental para garantizar la calidad y eficacia del proceso formativo realizado a través de la red, así como factor clave para el éxito del programa (Llorente, 2006; Arranz, Aguado y Beatriz, 2008).

Autores como Arranz, Aguado y Beatriz (2008) documentan las competencias del tutor en línea y las esquematizan en 4 grandes funciones facilitadoras: información, supervisión, aprendizaje y colaboración, que junto con la administración de una herramienta de aprendizaje en línea que reúna las condiciones adecuadas, se espera que tenga un alto impacto sobre la

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

ejecución del curso y el grado de aprendizaje alcanzado. En este sentido, el rol de tutor contribuye a la creación del conocimiento especializado, centra la discusión sobre los puntos críticos, contesta preguntas, responde a las diferentes contribuciones de los estudiantes y sintetiza. También potencia la creación de una atmósfera de colaboración en línea entre los diferentes participantes, promueve el aprendizaje independiente, asigna roles de participación y colaboración y establece normas de funcionamiento del proceso formativo.

De acuerdo con Vásquez (2007) el perfil del tutor virtual puede ser descrito con base al análisis de la siguiente revisión de autores (Ardizzone, 2004; Cabero, 2007; Garcia Nieto, 2005; González y Wagenaar, 2007; Guitert, Remeo y Pérez 2007; Inacap, 2007; Irigoín, 2002; Marcelo, 2004; Miguel, 2006; Monereo, 2005; Salmon, 2004). En este perfil se señalan las coincidencias en las competencias planteadas por los distintos autores, como parte de su visión reforzada por declaraciones de organismos internacionales (en: noesis.usal.es/educare/Mario.pdf).

Tabla I. Competencias del tutor virtual

Habilidades del tutor en línea	
Instrumentales	Interpersonales
<ul style="list-style-type: none"> • Expresarse por escrito con claridad y concisión • Usar correctamente el idioma respetando las normas gramaticales • Resolver problemas tecnológicos de los alumnos • Dominio: procesador de textos, correo electrónico, chat, foro, videoconferencias, Internet, plataformas • Buscar, seleccionar, organizar y valorar información • Plantear y solucionar problemas induciendo al análisis reflexivo y crítico • Evaluar situaciones, otorgar calificaciones por resultados de aprendizaje • Realizar un seguimiento de las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un estilo de comunicación no autoritario • Usar y trabajar con las emociones en línea • Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red • Facilitar la colaboración y la participación • Trabajar en equipo en espacios virtuales, planteando observaciones, dudas y preguntas críticas • Promover debates y gestionar dinámicas de grupo interactuando con todos los alumnos • Reflexionar y autoevaluar acerca de su propio desempeño

 realizadas por los alumnos

Continúa Tabla I.

Competencias del tutor en línea	
Sistémicas	
<ul style="list-style-type: none"> • Investigar, aplicar, transferir, extrapolar el conocimiento en la práctica y situaciones nuevas • Aprender a aprender • Organizar y planificar planes y actividades de manera realista que faciliten y potencien el aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las necesidades y expectativas de los participantes • Apoyar y orientar a los alumnos • Adaptarse a nuevas situaciones • Trabajar autónomamente • Diseñar y gestionar proyectos • Generar nuevas ideas
Conocimientos	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos, procedimientos y metodologías específicos de la especialidad. • Dominio científico, tecnológico y práctico del curso • Perfil de egreso y plan de estudios del programa cursado por los estudiantes • Alternativas curriculares y posibilidades de especialización del programa de estudios del estudiante • Normas de la institución • Consejería académica • Recursos de ayuda o asesoría a los que pueda acudir el estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de los aspectos funcionales de las tecnologías didácticas • Conocimiento de las líneas didácticas de los cursos • Técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red • Teorías y didáctica del aprendizaje • Teoría y práctica de la comunicación • Información objetiva y actualizada de las principales salidas profesionales, condiciones de mercado y entorno laboral.
Actitudes	
<ul style="list-style-type: none"> • Motivación y resolución para ser tutor virtual • Implicación en la calidad • Actualización permanente en su especialidad • Compromiso con la institución y los estudiantes • Compromiso ético • Confidencialidad • Iniciativa y espíritu emprendedor • Respeto al ofrecer y recibir críticas • Valoración de la diversidad y multiculturalidad. • Asertividad, diálogo y escucha activa 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura y accesibilidad a los estudiantes • Mostrar sensibilidad en las relaciones • Diálogo, escucha, empatía • Confianza en los interlocutores • Respeto a las ideas de los otros • Sentido positivo, ante los problemas técnicos • Amabilidad, cortesía • Tolerancia • Flexibilidad • Visión sistémica • Disciplina • Compromiso, entusiasmo por el

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

- Comprensión de las dificultades de convertirse en alumno en línea
 - Sugerente para promover el debate
 - aprendizaje
 - Trabajar en contextos internacionales
-

Discusión.

La literatura especializada en el área de enseñanza a distancia, establece que la función del tutor tiene un potente efecto facilitador del aprendizaje en el medio virtual cuando las condiciones para la motivación del alumno están garantizadas. De esto se deriva que las acciones planeadas, diseñadas y emprendidas por el tutor en un programa en línea, como complemento y apoyo al aprendizaje del alumno, constituyan uno de los factores de éxito sobre el cumplimiento y aprovechamiento del mismo (Arranz, V.; Aguado, D.; Lucía, B., 2008). En éste trabajo se analiza la importancia de definir las competencias del tutor en línea, ya que en nuestro contexto, no obstante la creación de políticas públicas y de propuestas institucionales, regionales y nacionales las competencias que debe poseer éste profesional, no se encuentran definidas claramente.

Las implicaciones de este trabajo se analizan en el contexto del Programa Sectorial de Educación de México (2007-2012), y más específicamente del objetivo 3 de dicho programa que declara que para que México participe con éxito en la sociedad del conocimiento debe impulsar el desarrollo y utilización de tecnologías de la información y la comunicación en el sistema educativo para apoyar el aprendizaje de los estudiantes, ampliar sus competencias para la vida y favorecer su inserción en la sociedad del conocimiento.

Referencias

Ardizzone, P. y Rivoletta, P. (2004): *Didáctica para e-learning. Métodos e instrumentos para la innovación de la enseñanza universitaria*, Málaga, Ediciones Aljibe.

Arranz, V.; Aguado, D.; Lucía, B., (2008). The influence of the e-tutor on an e-learning program. Follow-up: Guidelines from a working environment. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 24(1). pp. 5-23. Recuperado el 24 de Abril de 2010, de la base de datos EBSCOHOST.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2001). *Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia*. México, D. F.

Cabero, J. (2007): *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*, Madrid, McGraw-Hill.

Capwell, E. M. (1997). Health education graduate standards: Expansion of the framework. *Health Education & Behavior*. 24(2). pp. 137-151. Recuperado el 22 de Abril de 2010, de la base de datos EBSCOHOST.

Díaz, T. (2000). Validación de competencias en Francia. [Versión electrónica], *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*. 3, 219-244.

García Nieto, N (Dir.) (2005): Programa de Formación del Profesorado universitario para la realización de la Función Tutorial dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior (E.E.E.S.), disponible en www.mec.es/univ/proyectos2005/EA2005-0027.pdf, (consultado abril 2007).

Guitert, M; Romeo, T; Perez-Mateo, M. (2007): Competencias TIC y trabajo en equipo en entornos virtuales, *Revista Universitaria de la Sociedad y el Conocimiento (RUSC)*, vol. 4 N°1, p.1-12.

González, J.; Wagenaar, R. (2007): *Tuning Educational Structures in Europe*, España, Socrates-Tempus

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

INACAP (2007): *Procedimiento plataforma ambiente. Aprendizaje docentes*, Santiago de Chile, Inacap Sede Virtual.

Irigoin, M; Tarnapol, P; Faulkner, D.; COE, G (Editoras) (2002): *Mapa de competencias de la comunicación para el desarrollo y el cambio social: conocimientos, habilidades y actitudes en acción*, Bellagio, Italia, *The CHANGE Project/ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional*.

Marcelo, C. (2004): *Estudio sobre competencias profesionales para e-learning*, Andalucía, Consejería de Empleo, Dirección General de Formación para el Empleo, Junta de Andalucía.

Miguel, M. (Coord.) (2006): *Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias. Orientaciones para el profesorado universitario ante el espacio europeo de educación superior*, Madrid, Alianza Editorial.

Monereo, C. (coord.) (2005): *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender*, Barcelona, Editorial: Graó.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, el Arte y la Cultura [UNESCO]. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. [Versión electrónica]. Recuperado el 23 de Abril de 2010 en http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, el Arte y la Cultura [UNESCO]. (2002). *Aprendizaje abierto y a distancia. Consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias*. [Versión electrónica]. Recuperado el 25 de Abril de 2010 en <http://www.unesdoc.unesco.org/images/0012/001284/128463s.pdf>

Salmon, G. (2004): *E-actividades. Factor clave para una formación en línea activa*, Barcelona, Editorial UOC

Competencias claves del tutor en línea para la enseñanza a distancia en la UADY

Secretaría de Educación Pública [SEP] (2007). Programa Sectorial de Educación 2007-2012. México; D.F.

Spangenberg, H. H.; Schroder, H. M.; Duvenage, A. (1999) A leadership competence utilization questionnaire for South African managers. *South African Journal of Psychology*, 29 (3). Recuperado el 5 de noviembre de 2001, de la base de datos EBSCOHOST.

Universidad Autónoma de Yucatán [UADY] (2002). *Modelo Educativo y Académico*. Mérida. Dirección General de Desarrollo Académico de la UADY.