



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: IX Número: 2. Artículo no.:89 Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2022.

TÍTULO: La tutoría en línea. Valoraciones generales.

AUTOR:

1. Dr. Abdellatif Achhab.

RESUMEN: La tutoría en línea está basada únicamente en la interacción tutorado-máquina, es una operación puramente virtual. La comunicación es facilitada por un tutor que sirve de intermediario entre el tutorado y la máquina. La tutoría en línea entra en el marco de las actividades de formación en línea que permiten ayudar y acompañar a los aprendices en su proceso de aprendizaje. Es una actividad dirigida a un aprendiz o a todo un grupo, que tiene como objetivo el desarrollo personal y social de los tutorados. Estos últimos se convierten en responsables de su propia formación. El tutor dota al aprendiz de estrategias para sacar el mejor provecho de su formación.

PALABRAS CLAVES: tutoría en línea, tutor, tutorado, acompañamiento, entorno virtual.

TITLE: Online tutoring. General considerations.

AUTHOR:

1. PhD. Abdellatif Achhab.

ABSTRACT: Online tutoring is based solely on the tutor-machine interaction, it is a purely virtual operation, communication is facilitated by a tutor who acts as an intermediary between the tutor and the machine. Distance tutoring falls within the framework of online training activities that help and accompany learners in their learning process. It is an activity aimed at an apprentice or a whole group, which aims at the personal and social development of the tutors. The latter become responsible for their own training. The tutor equips the apprentice with strategies to get the best out of her training.

KEY WORDS: online tutoring, tutor, tutored, accompaniment, virtual environment.

INTRODUCCIÓN.

La tutoría es dar consejos y asesoramiento de persona a persona, y su objetivo esencial es formar al tutorado para desenvolverse en situaciones reales y superar los problemas que le enfrentan. La tutoría se puede llevar a cabo tanto en el marco educativo como en la formación profesional o en el ámbito empresarial.

En el ámbito profesional, la tutoría es un medio que favorece la recepción y la integración de nuevos empleados en una empresa, con el fin de su inserción social y profesional en su nuevo entorno. A través de la tutoría, las empresas mejoran la transferencia de competencias para los recién llegados. Cabe destacar, que la Pandemia ha obligado a las instituciones académicas, en todo el mundo, a redefinir sus políticas educativas para paliar sus efectos. A este respecto, José Díaz-Roldán (2021) aclara que: *“Durante la contingencia sanitaria por COVID-19, la presencialidad escolar fue reemplazada por alternativas virtuales. Mientras las actividades académicas intentaban sobrevivir con muchos esfuerzos en un escenario tan inesperado como incierto, la tutoría se volvió más necesaria que nunca. Los alumnos que participaban en procesos académicos que habían sido*

migrados a entornos virtuales, según requiriendo un acompañante, un orientador, un guía” (p. 5).

Queda evidente, que la acción de un tutor es imprescindible, y que la intervención de un tutor es una pieza clave en este proceso, dado que la tecnología no puede sustituir al ser humano.

DESARROLLO.

Formas de tutoría.

El papel del tutor es apoyar al aprendiz en su aprendizaje, supervisando sus actividades con el fin de desarrollar en él la capacidad de aprender, para ser autónomo, y ser capaz de reflexionar sobre su propio aprendizaje.

Las prácticas educativas de la tutoría se reflejan en varias formas de interacción entre los actores que intervienen en este proceso. A este respecto, cabe distinguir, entre varias formas de tutorías:

Tutoría de recepción.

Es una tutoría de corta duración, y no supera una semana, dirigida a los estudiantes del primer año de licenciatura, donde los estudiantes más veteranos de segundo año o tercero se encargan de recibir a los nuevos estudiantes, respondiendo a sus preguntas y cuestiones sobre los estudios, o sobre las instalaciones de la institución universitaria.

Tutoría de pre-entrada.

Se trata de un apoyo, dirigido a los estudiantes del primer año de la universidad para inculcar en ellos los mecanismos de trabajo que necesitarán a lo largo del curso. Son sesiones de apoyo realizadas por los profesores.

Tutoría de acompañamiento.

Es aquella en que se ofrece un apoyo pedagógico por estudiantes-tutores de segundo o tercer ciclo a los más novatos. Consiste en clases de apoyo a lo largo de todo el año, impartidas por estudiantes

veteranos. Se trata pues, de acompañar al nuevo estudiante en su formación y cubrir las dificultades que encuentra durante su carrera universitaria.

Tutoría documentaria.

Consiste en facilitar a los estudiantes el uso de las instalaciones de la nueva institución, el acceso a la biblioteca y al material bibliográfico.

Tutoría de evaluación.

Se considera la fase final del proceso de enseñanza-aprendizaje, es un conjunto de actividades programadas para recoger informaciones acerca de los objetivos alcanzados en dicho proceso, con el fin de mejorar las estrategias adoptadas por el tutor. Se trata más bien de recogida de datos, que permite obtener información válida para formar juicios de valor acerca de una situación educativa.

La tutoría en línea se considera esencial en la construcción de una relación dentro de una comunidad virtual de aprendices. Esto se consigue a través de una interacción en línea que comprenda dos dimensiones:

- La primera es: socioafectiva, con la intervención del tutor en las conversaciones y actividades en línea de los aprendices.
- La segunda dimensión es: sociocognitiva a través de la cual el tutor incentiva cognitivamente a los aprendices. Esta función de acompañamiento garantiza un seguimiento socioafectivo de cada aprendiz; asimismo, facilita tanto la relación como la comunicación entre los actores intervinientes en el proceso de aprendizaje.

Tipos de tutoría.

Tutoría presencial.

En la tutoría presencial, el contacto físico entre tutor-tutorado es primordial para llevar a cabo esta tarea. El tutor se considera el único poseedor del saber que lo transmite de una forma directa, cara a

cara. En esta operación se recurre a un método escrito-oral para la transmisión del saber. Un método basado en materiales tradicionales como libros, documentos en papel, pizarra...

Tutoría presencial individual.

La tutoría presencial individual permite al estudiante recurrir al tutor en caso de pedir orientación directa acerca de dificultades pedagógicas, metodología de trabajo, adaptarse al ritmo de los estudios, etc.

En esta modalidad, se opta por una entrevista que mantiene el tutor con el estudiante, tiene como finalidad determinar los fallos que obstaculizan el aprendizaje del estudiante en el aula.

A raíz de esta entrevista, el tutor formula una idea sobre el entrevistado y elabora un estudio de caso. El estímulo y la motivación se consideran un arma eficaz, de la cual dispone el tutor para sacar provecho de la entrevista.

Tutoría presencial grupal.

En esta modalidad, se agrupa todos los estudiantes que poseen dificultades del mismo rango, y esto permite al tutor más flexibilidad y le ahorra tiempo y esfuerzo. En vez de estudiar caso por caso, el tutor diagnostica una solución general que beneficia a todo el grupo.

La enseñanza a distancia en entornos virtuales favorece tanto el trabajo individual como en grupo mediante la exploración y búsqueda de información y conocimiento. Es un espacio en el que los alumnos desarrollan sus habilidades en la investigación, y construcción de su propio aprendizaje, y fomenta la participación en comunidades virtuales a través del uso de herramientas tales como las plataformas virtuales, foros de discusión, blogs, redes sociales, etc.

Tutoría en línea.

En esta modalidad, el profesor deja de ser la única fuente del conocimiento dando lugar a un tutor que desempeña el papel de orientador, facilitador y actor omnipresente en el proceso de aprendizaje.

El material pedagógico es totalmente audiovisual (virtual), explotado a través de una página web en

internet o plataforma. En la tutoría en línea no hace falta un contacto físico entre tutor y tutorado, todas las operaciones se realizan virtualmente a través de una plataforma.

En la tutoría en línea, el tutor se considera como un facilitador del aprendizaje de los tutorados. Para ello, será de gran utilidad y desde el comienzo del curso que el tutor determine las expectativas, necesidades e intereses de sus aprendices, la interacción entre ambos será un punto clave para determinar el éxito o el fracaso del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La tutoría en línea es un modelo de educación caracterizado por el rol secundario de la presencia física; en un espacio y tiempo determinados, tanto de los profesores como de los alumnos. En la tutoría en línea, el aprendiz adquiere el papel de protagonista, de modo que se hace responsable de su aprendizaje de una forma autónoma, mientras que el tutor observa, orienta y dirige el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de un espacio virtual.

Tutoría híbrida.

Esta modalidad es la combinación de las dos anteriores. La tutoría presencial (física) y la tutoría en línea se combinan para darnos lo que se denomina Tutoría híbrida o “Blended learning”. En este tipo de tutorías, el tutor desempeña dos principales papeles: uno, tradicional (presencial), y otro, tecnológico gracias al contacto (virtual) con los tutorados a través de una plataforma en la red. En este caso, ambas modalidades se unen para brindar a los estudiantes un resultado final homogéneo, de modo que cada una de las modalidades complementa a la otra.

El Tutor.

Generalmente, el tutor es un adulto que asume la tutela de un menor, conforme a la ley. En la vigésima segunda edición del Diccionario de la Lengua Española encontramos las siguientes acepciones:

Tutor(a). (*Del lat. tutor, -ōris*).

1. m. y f. Persona que ejerce la tutela.

2. *m. y f. Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.*
3. *m. y f. Defensor, protector o director en cualquier línea.*
4. *m. y f. Persona que ejerce las funciones señaladas por la legislación antigua al curador.*
5. *m. y f. Profesor privado que se encargaba de la educación general de los hijos de una familia.*

En este sentido, se habla de una relación entre una persona, socialmente reconocida por sus competencias, y otra persona que necesita un amparo o ayuda.

En la enseñanza a distancia, el tutor es toda persona encargada de ofrecer un apoyo y de facilitar el proceso de aprendizaje a distancia para los educandos. El tutor es una persona que posee varias cualidades, entre ellas cabe mencionar: ser experto, mediador pedagógico y agente social.

El tutor se considera el centro del proceso de la construcción del saber para los estudiantes, y tiende sobre todo a apoyar la dinámica colaborativa entre ellos. Sarrate-Capdevila y López-Barajas (2002) añaden que: *“Se le ha llamado indistintamente tutor, asesor, facilitador, orientador, consultor, etc., caracterizándolo en relación con las funciones que desempeña, aunque ha de reconocerse que el término que más fortuna ha hecho es el de tutor”* (p. 194).

El tutor ofrece un asesoramiento y acompañamiento a distancia, se encarga de realizar un seguimiento a los educandos en su proceso de aprendizaje, comunicando con ellos a través de medios electrónicos. En esta modalidad de enseñanza, el aspecto humano se considera indispensable. La presencia de un tutor en este proceso otorga un carácter humano al proceso de formación, transmitiendo a los aprendices un sentimiento de seguridad y confianza, porque la falta de comunicación directa puede plantear serios problemas para un aprendiz. Un estudiante en línea, solo frente a la pantalla de un ordenador, puede perder la motivación, y por consiguiente, el rechazo de esta herramienta.

La intervención humana plasmada en la figura del tutor puede acabar con estas dificultades creando una interacción virtual entre los tres intervinientes en esta operación: tutor-tutorado-máquina.

El papel del tutor.

El papel del tutor depende en gran medida del contexto de tutoría; es decir, del público, de los objetivos y de los medios. En función del contexto, el tutor determinará el papel que va a desempeñar en el proceso tutorial.

El tutor apoya y ayuda a los tutorados sin transmitirles los conocimientos, porque se considera el medio para llegar al saber y no la fuente. Les ayuda a reflexionar sobre las estrategias que deben usar, asimismo sobre sus interacciones entre los demás y su entorno. Les orienta para tener consciencia de lo que aprenden y de qué forma lo hacen. Silva-Quiroz (2011) pone de manifiesto que: *“El papel del profesor-tutor es acompañar, mediar y retroalimentar al participante en su proceso de formación. Debe conducir el aprendizaje individual y grupal, orientado y aconsejado cuando el participante o el grupo lo requieran...”* (p.22).

- El tutor explica los métodos de enseñanza que se deben seguir.
- Resuelve las dudas y las preguntas relacionadas con el curso.
- Asegura el seguimiento pedagógico de la formación, responde a las preguntas de los educandos y analiza su aprendizaje.
- Evalúa los conocimientos adquiridos por los tutorados durante su formación y las actividades en grupo.

Entre las primeras tareas que hace un tutor es presentar y explicar los objetivos del curso, y las estrategias establecidas para llevar a cabo las actividades programadas. Cabe destacar también su papel como motivador de los estudiantes, con el fin de regular su comportamiento y orientarles para sacar provecho de su formación.

Para crear una interacción entre tutor-tutorado existen varias estrategias, entre las cuales cabe destacar: Establecer el primer contacto entre todos los miembros del curso. Para conseguirlo, el tutor puede crear un foro de debate en el espacio virtual, en el que cada uno de los tutorados se presente, y facilite

informaciones personales, para que cada miembro del grupo conozca al resto. La mayoría de las actividades desarrolladas en los entornos virtuales tiene un carácter grupal. Por eso, es preferible establecer un clima de trabajo favorable en el que los miembros sientan que forman parte de una comunidad.

Otra de las estrategias que usa el tutor para establecer un contacto entre los tutorados es enviarles mensajes individuales en el que se les ofrece asistencia personalizada, o a través de mensajes dirigidos a todo el grupo para fomentar el espíritu de grupo.

Normalmente, al comienzo del curso, los alumnos empiezan a plantear preguntas relacionadas con el desarrollo de las clases, tales como la metodología a seguir, la entrega de tareas y las actividades a realizar, y para ello, el tutor debe realizar una buena planificación de su curso antes del comienzo de la formación. Con el transcurso de la formación, los tutorados tienden a centrar sus preguntas en los contenidos, a las que el tutor debe dar una respuesta eficaz. La media general para responder a las preguntas de los tutorados es de un plazo máximo de 48 horas.

En las acciones del tutor debe estar responder a las dudas y preguntas de los tutorados, animarlos a participar en el entorno virtual y gestionar los distintos tipos de debates. Este tipo de interacciones contribuye en incrementar la unión del grupo y reforzar a su vez el progreso individual de los tutorados.

En muchas ocasiones, la formación a través de los entornos virtuales produce sensación de pérdida en los tutorados, sobre todo cuando se trata de dificultades a las que los tutorados no encuentran solución.

En este caso, es necesaria la intervención del tutor para motivar a los tutorados.

El papel del tutor consiste en acompañar, mediar y retroalimentar al tutorado durante el proceso de su aprendizaje. La intervención del tutor puede ser individual o grupal, o sea orientando y aconsejando a un solo tutorado o a varios aprendices virtuales. Massuga, Soares y Doliveira (2021) destacan que: *“En este contexto, la tutoría adquiere un papel fundamental. El tutor en la modalidad*

de educación a distancia es responsable por hacer un seguimiento del alumno, desarrollando acciones que están relacionadas con proporcionar reflexión y motivación para superar los desafíos. Participa activamente en la práctica pedagógica, contribuyendo a los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes” (p.2).

En definitiva, podemos decir, que el tutor guía su trabajo en función del fracaso o del éxito del proceso de aprendizaje de los aprendices, haciendo hincapié en las dificultades señaladas por el aprendiz o por el sistema informático. El tutor incentiva al aprendiz para hacer una retroalimentación sobre su proceso de aprendizaje, y superar los obstáculos a enfrentar.

Perfil del tutor.

La figura del tutor se considera una referencia y pieza clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia. Sus funciones tutoriales son primordiales para llevar a cabo la acción tutorial, ya que garantiza la comunicación y la convivencia entre todos los actores intervinientes en dicho proceso. López-Camps (2005) aclara que: *“Los tutores deben dominar, además del conjunto de competencias básicas del entorno del e-learning, las materias relacionadas con el aprendizaje y todas aquellas competencias propias de un formador del entorno presencial. Los tutores pueden considerarse, parcialmente, como expertos en los contenidos del aprendizaje y por ello deben dominar muchas de las competencias propias del perfil de formador del entorno presencial” (p.392).*

En realidad, el tutor es aquel profesor que vela por la acción tutorial de un grupo de tutorados. Su rol principal es coordinar el proceso de enseñanza-aprendizaje con sus tutorados, y con los demás profesores que imparten asignaturas al mismo grupo de tutorados.

Competencias del tutor.

La sociedad del conocimiento exige nuevas competencias que han sido determinadas por los distintos organismos internacionales. Las nuevas tecnologías aportan grandes ventajas al mundo de

la Educación, pero también pueden convertirse en inconvenientes en caso de un mal uso de estos modelos pedagógicos en los espacios virtuales. El tutor se considera uno de los ejes principales en el proceso de enseñanza-aprendizaje, su tarea docente es fundamental para llevar a cabo dicho proceso.

En la tutoría en línea, el término competencias se refiere a la capacidad de “hacer con saber”. Toda competencia involucra al mismo tiempo conocimientos, modos de hacer, valores y responsabilidades. El perfil del tutor en línea le permite desarrollar habilidades para poder realizar una orientación didáctica basada en la comprensión y aplicación de los contenidos abordados, creando una relación amistosa directa entre él y los tutorados, a través de un discurso electrónico, que combina entre objetivos didácticos y contenido.

Como hemos visto, el tutor virtual debe dotarse de varias competencias para llevar a cabo su labor docente, pero además de esas competencias que son propias en gran medida de un tutor virtual, debe conocer las materias relacionadas con el aprendizaje y todas aquellas competencias propias de un formador del entorno presencial. Los tutores son considerados como expertos en los contenidos del aprendizaje; por ello, deben dotarse de varias competencias propias del perfil de formador del entorno presencial. Al mismo tiempo, deben adquirir otras competencias del entorno virtual, porque esta herramienta tecnológica requiere dominar nuevos mecanismos de desarrollo profesional que deben asumirlos los tutores.

Cabe resaltar, que existen varios procesos para que un tutor adquiera dichas competencias propias del espacio virtual. El primer proceso consiste en desarrollar aquellas competencias desde la propia comunidad de aprendizaje en la que va a participar dicho tutor a través de diferentes cursos en línea.

CONCLUSIONES.

En la enseñanza en línea, la tutoría es una modalidad en la que un tutor - sea profesor o estudiante con experiencia- ayuda a un nuevo estudiante para adaptarse al ritmo de los estudios y al ambiente de la nueva institución.

La tutoría es una relación entre dos personas en una situación formativa, una relación de apoyo individual establecida entre un tutor y varios estudiantes de la misma institución o incluso de la misma clase. Se trata pues de un tutor que hace un seguimiento a uno o a varios estudiantes durante un año académico.

El avance de Internet en el mundo, y el acceso a esta herramienta por un gran número de personas, facilitan cada vez más la comunicación en línea. Dicha comunicación puede ser escrita, oral o visual. La nueva tecnología (Internet) no limita las interacciones hombre-máquina, y se ha convertido en el día a día de una nueva generación de educandos.

La finalidad de la tutoría en línea es ofrecer a los tutorados apoyos, y hacerles adquirir metodologías de trabajo. Esta es toda acción o instrumento que permita superar obstáculos en el aprendizaje en línea, sin la presencia física del tutor, facilitando un control y una retroalimentación sobre su aprendizaje.

En la tutoría en línea, los aprendices y los tutores son cómplices de una actividad de construcción de los conocimientos que deben realizar por medio de un soporte informático a distancia. En este marco de formación, la tutoría se define como una actividad realizada a favor del aprendiz, y llevada a cabo por él. Con esta nueva tecnología, surge la necesidad de un intermediario que facilite el proceso de aprendizaje a los educandos. De ahí, el papel de la tutoría a distancia, es una asistencia pedagógica que tiene como fin crear interacciones reales entre estudiante-máquina.

Las plataformas virtuales constituyen un lugar de encuentro para los tutores, un espacio que les permite compartir valores, lenguaje y experiencias. Gracias a Internet, el espacio virtual se convierte

en un entorno para intercambiar ideas y experiencias. Además, las comunidades virtuales constituyen un entorno privilegiado de aprendizaje para los profesionales de la enseñanza a distancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Borgobello, A. y Daniel Roselli, N. (2016). Rendimiento académico e interacción sociocognitiva de estudiantes en un entorno virtual. *Educação e Pesquisa*, 42 (2), pp. 359-374. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022016000200359&lng=es&tlng=es
2. Calderón Padilla, R., Regina Iriarte, C. y Torrejano, N. (2015). *Manual del tutor de la modalidad a distancia*. UNAH, pp. 1-30. Recuperado de [vra.unah.edu.hn > dmsdocument > 2983-no-5a-manual-del-tutor-a-distancia](http://vra.unah.edu.hn/dmsdocument/2983-no-5a-manual-del-tutor-a-distancia)
3. Díaz Roldan, J. I. (2021). Administración de la práctica tutorial en tiempos del COVID-19: Atendiendo las necesidades especiales de los alumnos universitarios a través de la tutoría en línea. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Ed. Especial, febrero (3). Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2556/2594>
4. De Alba Galván, C. (2015). *Tutorización de acciones formativas para el empleo*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
5. Diccionario de la lengua española. (2014). *Vigésima tercera edición*. Madrid: Espasa Calpe.
6. López Camps J. (2005). *Planificar la formación con calidad*. Madrid: CISSPRAXIS.
7. Massuga, F., Soares, S., Y Doliveira, S. L. D. (2021). El papel del tutor en la enseñanza de la educación a distancia: una revisión sistemática sobre el enfoque de habilidades. *RED. Revista Educación a Distancia*, 21(66). <http://dx.doi.org/10.6018/red.435871>

8. Sarrate Capdevila, M. L.; López Barajas Zaya, E. (2002). *La educación de personas adultas, reto de nuestro tiempo*. Madrid: Dykinson.
9. Silva Quiroz, J. (2011). *Diseño y Moderación de Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA)*. Barcelona: UOC.

DATOS DEL AUTOR.

1. Abdellatif Achhab. Doctor en Enseñanza a Distancia “En contexto marroquí” por la Universidad Hassan II de Casablanca, Facultad de Letras y Ciencias Humanas Ain Chock, Marruecos. Profesor de ELE en Marruecos. ORCID iD 0000-0003-4340-7866. Correo electrónico: abdellatifachhabm@gmail.com

RECIBIDO: 10 de septiembre del 2021.**APROBADO:** 20 de diciembre del 2021.