

● María del Socorro Gómez  
Tunja (Colombia)

# Impacto que tiene en los estudiantes la atención de la tutoría virtual, impartida por parte de tutores diplomados en tutoría virtual de la UNAD

The impact of online mentoring on students, developed by graduate in online mentoring tutors from the UNAD

## RESUMEN

El artículo hace referencia a la investigación que se realizó al interior de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD de Colombia y que determinó y analizó el impacto que tiene en los estudiantes de cursos académicos orientados por tutores de la UNAD, el Diplomado en Tutoría Virtual de Curso Académico del Programa de Formación de Formadores, en el cual los tutores han participado y aprobado, como quiera que la misma persigue afinar las competencias genéricas y específicas en los mismos y que puedan estos orientar de la mejor manera posible y acorde con las intencionalidades formativas de la UNAD a sus estudiantes, en los respectivos cursos académicos que les son asignados. El tipo de investigación que se utilizó fue el tipo de investigación cualitativa, dentro de los marcos de un estudio descriptivo – exploratorio. La muestra fue tomada de la población de estudiantes que toman cursos virtuales de los diferentes Programas de las Escuelas de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente, Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Escuela de Ingeniería y Escuela de Administración de la UNAD. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta en línea, tipo Escala Likert validada para tal fin a través del criterio por jueces. Una vez recogida la información por el instrumento señalado, se procedió al análisis de los resultados obtenidos con apoyo de las herramientas estadísticas para el procesamiento de la información.

## ABSTRACT

The article refers to research that was conducted within the National Open University and Distance UNAD Colombia and that determined and analyzed the impact on students academic tutors targeted UNAD, the Diploma in Virtual Tutoring Academic program Training of Trainers, in which tutors participated and approved, inasmuch as it seeks to refine the generic and specific skills in them and can target these as best as possible and consistent with the educational intentions UNAD of their students in their respective academic courses assigned to them. The type of research used was the type of qualitative research within the framework of a descriptive - exploratory. The sample was drawn from the population of students taking online courses from different programs School of Agricultural Sciences, Livestock and the Environment, Social Sciences, Arts and Humanities, School of Engineering and School of Management of UNAD. Data collection was conducted through an online survey, Likert type scale validated for this purpose through the discretion of judges. Once the information collected by said instrument, an analysis was made of the results obtained with the help of statistical tools for processing information.

## PALABRAS CLAVE / KEYWORDS

formación, competencias, cualificación, virtual, docencia, investigación.  
training, skills, abilities, virtual, teaching, investigation.

## 1. Introducción

Mediante Acuerdo No. 003 del 1 de abril de 2008, el Consejo Académico de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, establece unas condiciones trascendentales para el ejercicio académico pedagógico del cuerpo académico, misional y administrativo de la UNAD, así como de otras instituciones que se interesen por las diferentes diplomaturas que tiene activo el Programa Formación de Formadores. Entre esta oferta académica, se ha invitado a todo el cuerpo docente de la UNAD a realizar el Diplomado en Tutoría Virtual de Curso Académico, como fundamento para su actuación tutorial en los cursos que tengan a su cargo.

Es importante indicar que la formación es una herramienta fundamental para el cuerpo académico de la UNAD y en la medida que ellos adquieran mayor conocimiento y dominio de los entornos virtuales, así como la identificación y reconocimiento de las normas y estructuras, el uso de soporte se disminuye y el desempeño académico pedagógico se incrementa. Lo anterior está en consonancia con lo que Zapata (2006) afirmara en el sentido que si se van a utilizar tecnologías es importante entrar en la dinámica del trabajo compartido donde cada quien conozca lo que le corresponde y así lo cumpla.

En ese orden de ideas, se consideró importante indagar por el impacto que ha tenido en los estudiantes y en las tutorías que se realizan, la formación que ha recibido el cuerpo docente de la UNAD como tutores virtuales y si el diplomado a mejorado las prácticas académicas circunscritas en ambientes virtuales de aprendizaje.

## 2. Desarrollo

### 2.1 Contextualización

Según Herrera (2005) al interior de la UNAD se quiere de los tutores en su desempeño metodológico frente a los estudiantes, que sean competentes para prever la transferencia y aplicación de estrategias, técnicas y herramientas para el aprendizaje autónomo, cooperativo y virtual, aprovechando todos los recursos didácticos contemporáneos y derivando nuevos saberes y competencias pedagógicas. Dentro del plano de trabajo del Programa Formación de Formadores de la UNAD están los diplomados que el Programa ofrece al cuerpo académico, como el de Tutoría Virtual de Curso Académico, que tiene como objetivo brindar a sus participantes los elementos y herramientas importantes para un óptimo desempeño tutorial al trabajar con sus estudiantes de cursos virtuales.

De acuerdo con lo anterior, es necesario entonces que los tutores en la UNAD y que han realizado el diplomado en tutoría virtual de curso académico:

- Potencien en los estudiantes la autonomía con el conocimiento para que sean capaces de construir nuevos conocimientos recurriendo a fuentes de información bibliográfica y a sus habilidades de comparación, análisis, síntesis y experimentación.
- Den a conocer las herramientas indispensables para participar en un curso virtual: procesador de texto, sistema de correo electrónico, sistema de chat, grupos de discusión, búsquedas en Internet y consulta en bases de datos especializadas.
- Animen al estudiante para participar de las actividades propuestas para realizar en forma individual y en grupos de trabajo colaborativo.
- Motiven para que el estudiante pueda hacer parte de grupos de trabajo conformados con sus compañeros de curso, tendiendo al máximo a proponer actividades para realizar con ayuda de los demás.
- Incentiven para la adquisición de hábitos de estudio y la construcción de su propio horario de trabajo independiente para el curso y poder cumplir con el cronograma del curso.

En los últimos cuatro años la UNAD ha venido desarrollado un programa de formación docente y cualificación académica, liderada por el Programa Formación de Formadores de la misma universidad, para fortalecer la calidad del servicio docente a través temáticas propias de este tipo de formación, logrando estructurar una

serie de diplomados bajo la línea de la educación a distancia y virtual cuya diplomatura básica es Tutoría Virtual de Curso Académico. En consonancia con lo anterior, los tutores que trabajan en la UNAD deben estar preparados para realizar un idóneo acompañamiento tutorial como apoyo académico y pedagógico que se le brinda al estudiante, para potenciar el aprendizaje autónomo y su formación en el marco de la educación a distancia.

## 2.2 Revisión de literatura

La UNAD, trabajando con su modelo de educación a distancia ha adelantado importantes proyectos de cualificación académica y procesos significativos con una propuesta pertinente y de favorecimiento comunicacional en el contexto de la educación a distancia en el mundo, la cual ha requerido la preparación de su cuerpo académico en la apropiación de la información y la construcción del conocimiento en Ambientes Virtuales de Aprendizaje que están relacionados con la realidad de los estudiantes. Para tal fin el tutor como actor institucional ha hecho parte fundamental en su formación, acciones que le permiten estimular habilidades, destrezas y generar competencias para acompañar y promover en los estudiantes la construcción y apropiación de conocimiento mediante la Diplomatura en Tutor Académico Virtual.

Según Navío (2007) la preocupación de la pedagogía por la formación docente es bien conocida. Como objeto de estudio ha abarcado los distintos niveles y contextos educativos, así como los distintos perfiles docentes que de los mismos se han derivado. Por ello, se han realizado múltiples estudios conducentes a dilucidar en qué medida la formación docente contribuye a mejorar la práctica de los profesionales.

De otra parte, la formación del profesorado debe promover en los docentes una identidad propia como personas con capacidad de aprender, de ser responsables y de emprender. Una capacidad para aprender que se concreta en lo que se ha denominado aprendizaje autorregulado, mediante el cual se genera en los docentes un estilo propio de implicarse en la resolución de tareas, estableciendo sus propias metas, planteando sus propias estrategias para evaluar el grado de cumplimiento de las metas, procesando información y encontrando recursos para aprender. (Vaillant y Marceló, 2005).

En cuanto a la revisión de investigaciones sobre el tema, es importante lo que afirma Foudriat (1986): "Del análisis comparativo de los estudios publicados sobre la formación de formadores surgen dos comprobaciones: han sido escasos los intentos de pasar revista a las formaciones de formadores y escasas han sido las investigaciones que exploraron el asunto de la implementación y el desarrollo de las formaciones de formadores en los centros educativos". Si se consulta la revisión de la investigación educativa de Abraham y Rojas (1997), realizada entre 1985 y 1995 en Iberoamérica, se constata que la temática de formación de formadores no figura de modo muy explícito. El hallazgo anterior, sobre el poco abordaje del tema en Iberoamérica, contrasta con el contexto investigador de educación de Estados Unidos. La revisión de Casanova y Berliner (1997), realizada entre 1972 y 1995, da cuenta del interés que despierta el tema de la formación docente.

Así como las tecnologías han introducido cambios en la sociedad han impactado notablemente en la educación. Los estudiantes de esta sociedad del siglo XXI se desenvuelven en un entorno en el que encuentran abundante información y en ese orden de ideas, se ven precisados a desarrollar dos nuevas competencias, que se suman a las tradicionales como son las de conocer, hacer y ser. Los estudiantes requieren aprender a buscar la información y a saber aplicar o transformar esa información para resolver problemas y gestionar conocimiento.

Este nuevo modelo cambia el rol del docente y el del estudiante. El docente será más facilitador, propiciará las condiciones para el aprendizaje y el estudiante será más autónomo y responsable de su aprendizaje. Las TIC constituyen una herramienta poderosa para impulsar estos cambios. Las nuevas formas de concebir el proceso de aprendizaje y el cambio hacia un aprendizaje centrado en el estudiante se han basado en investigaciones sobre el aprendizaje cognitivo y la convergencia de diversas teorías acerca de la naturaleza y el contexto

del aprendizaje. Algunas de las teorías más prominentes son: la teoría sociocultural (basada en las intersubjetividades y la Zona de Desarrollo Próximo de Vygotsky), la teoría constructivista, el aprendizaje auto-regulado, la cognición situada, el aprendizaje cognitivo, el aprendizaje basado en la resolución de problemas (del Grupo de Cognición y Tecnología de Vanderbilt, CTGV), la teoría de la flexibilidad cognitiva (Spiro et al., 1988) y la cognición distribuida (Salomon et al., 1993), (UNESO, 2004).

La formación del docente en ambientes virtuales requiere de competencias digitales, tales como conocimientos de ofimática para crear, modificar, organizar, imprimir archivos, entre otras. Las aplicaciones para realizar estas funciones se tiene en procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos. Competencias digitales para buscar, seleccionar, ordenar, almacenar, compartir información de Internet. Se encuentran pocos trabajos en los que se indican las características de los programas de formación para formadores. La investigación de Boshier (1985) es uno de los raros intentos en esta materia. Este autor ofrece un modelo de estructura tridimensional que caracteriza los programas de formación de formadores, en el cual define dieciséis secuencias del tipo: rol - función - resultado. El modelo de Boshier permite clasificar los roles y las funciones en los que se forman actualmente los formadores en el mundo. En América Latina, los programas de formación de formadores se orientan con frecuencia hacia un cambio social y, en general, se dirigen a la categoría de los docentes.

En la UNAD (2008) de Colombia Salazar (2004) afirma con relación a las características que debe tener un tutor, las cuales se trabajan en el Programa Formación de Formadores, que “para el caso particular de la educación a distancia, si el acompañamiento tutorial se define como un conjunto de estrategias encaminadas a potenciar de manera efectiva el aprendizaje del estudiante a través de diseño de actividades planificadas de asesoría académica, orientación metodológica, consejería, seguimiento, evaluación, retroalimentación, interactividades pedagógicas y mediaciones, institucionalmente el acompañamiento no puede agotarse en funciones casi exclusivas de asesoría académica, dejando de lado los otros procesos que son esenciales en la formación a distancia y en los sistemas de educación mediada”.

De esta manera es importante tener en cuenta que en la UNAD, el tutor virtual de curso académico es el encargado de realizar el acompañamiento a los estudiantes en los procesos de aprendizaje y la formación a distancia, con un amplio y sólido carácter pedagógico, razón por la cual es un elemento esencial de la propuesta pedagógica del área académica de la UNAD y que se trabaja desde el Programa Formación de Formadores. En ese orden de ideas, desde este programa, se propende por la formación de un tutor que debe mostrar competencias en aspectos tales como: manejo de sistemas de interactividad sincrónicas o asincrónicas, acompañamiento individual, pequeños grupos colaborativos y grupo de curso, asesoría académica con los elementos propios de su disciplina o profesión, orientación metodológica sobre ambientes y métodos favorables para el aprendizaje, evaluación y seguimiento de los procesos de aprendizaje, tanto en cada una de las interfaces como en sus momentos de socialización. La competencia personal y profesional del tutor es esencial puesto que la tutoría es el apoyo que la UNAD brinda al estudiante para potenciar el aprendizaje y la formación.

## 2.2 Metodología

El tipo de investigación que se utilizó fue el tipo de investigación cualitativa, dentro de los marcos de un estudio descriptivo-exploratorio. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta en línea, tipo Escala Likert. La encuesta se validó a través del criterio por jueces. Los seis profesionales que actuaron como jueces procedieron, a través de un análisis de contenido de los ítems, a determinar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forman parte.

La encuesta se aplicó a 1.573 estudiantes de diferentes Programas de las Escuelas de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente, Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Escuela de ciencias básicas, Tecnología e Ingeniería y Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios. La encuesta recogió información sobre las condiciones en las que se orientan las tutorías y los cursos virtuales por



parte de los tutores que han realizado y aprobado el Diplomado en Tutoría Virtual de Curso Académico, que ofrece el Programa Formación de Formadores de la UNAD.

Una vez recogida la información por el instrumento señalado, se procedió al análisis de los resultados obtenidos con apoyo de las herramientas estadísticas para el procesamiento de la información y se presentaron los resultados derivados del estudio.

## 2.3 Resultados

La investigación determinó el impacto que tiene en los estudiantes de cursos académicos orientados por tutores de la UNAD, el Diplomado en Tutoría Virtual de Curso Académico del Programa de Formación de Formadores, en el cual los tutores han participado y aprobado, como quiera que la misma persigue afinar las competencias genéricas y específicas en los mismos y que puedan estos orientar de la mejor manera posible y acorde con las intencionalidades formativas de la UNAD a sus estudiantes, en los respectivos cursos académicos que les sean asignados.

En cuanto a los resultados obtenidos (ver anexo) se puede decir que de acuerdo con la visión de los estudiantes unadistas, los tutores inician de manera oportuna y con mensajes adecuados el proceso en el aula virtual del curso y estimulan para que los estudiantes procedan a la revisión del protocolo del curso y reconocimiento del mismo. Se aprecia un buen nivel en cuanto a las competencias comunicativas y se utilizan adecuadamente los medios sincrónicos y asincrónicos del curso. Se tiene en cuenta la netiqueta y se responde oportunamente a las inquietudes de los estudiantes. Se les orienta cuando debe acudir a otras instancias institucionales. Se promueven diferentes formas de trabajo colaborativo y dinamización de actividades y se utiliza variedad de herramientas de la web 2.0 como apoyo en las tutorías. La evaluación se realiza a través de rúbricas, con realimentaciones claras. Se tiene suficiente ilustración sobre las funciones de las personas al interior de la universidad de acuerdo con rol educativo que desempeñen. Se promueven estrategias de aprendizaje como: el estudio de caso, aprendizaje basado en problemas o basado en proyectos. De manera general se puede entrever que los tutores se han proyectado con más asertividad y conocimiento de acuerdo con las nuevas demandas que una tutoría virtual exige. En los mismos resultados se aprecia que los estudiantes denotan la falta de ver a sus tutores generando o incentivando la creación de semilleros de investigación o su vinculación a los semilleros de investigación existentes, de acuerdo con las líneas de investigación de la propia universidad. Este hecho genera un llamado urgente, para que en los tutores se fortalezca su actividad investigativa y sobre todo que lideren al interior de sus cursos la creación de semilleros de investigación, que son fundamentales en la generación de nuevo conocimiento.

Al interior de la UNAD, investigaciones como esta, permiten corroborar que se ha dado un primer aprendizaje en los tutores, el cual ha sido el de la concienciación sobre la importancia de la capacitación en tutoría virtual y en las demás temáticas expuestas en las diplomaturas que han cubierto la oferta académica de cualificación, dentro del contexto y el manejo del propio modelo pedagógico UNAD. Son valiosos los resultados obtenidos por cuanto denotan que los estudiantes aprecian este interés del personal académico por acceder a la cualificación para responder a los retos que los avances tecnológicos le exigen hoy en día a la educación virtual dentro de las políticas de calidad en escenarios de aprendizaje on-line y acordes con las directrices institucionales.

El impacto que se puede ver en los resultados, en cada ítem tratado, es un aliciente para contribuir con la Misión de la UNAD que es la educación para todos a través de la modalidad abierta y a distancia, mediante la investigación (que de acuerdo con los resultados es preciso que se potencie en los tutores), la acción pedagógica, la proyección social y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que en el marco de la sociedad global y del conocimiento propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, efi-

ciencia y equidad social.

Así como las tecnologías han introducido cambios en la sociedad, han impactado notablemente en la educación. Los estudiantes de esta sociedad del siglo XXI se desenvuelven en un entorno en el que encuentran abundante información y en ese orden de ideas, los tutores que les acompañen en sus cursos se ven precisados a potenciar en ellos dos nuevas competencias, que se suman a las tradicionales como son las de conocer, hacer y ser. Los estudiantes requieren aprender a buscar la información y a saber aplicar o transformar esa información para resolver problemas y gestionar conocimiento.

Las nuevas formas de concebir el proceso de aprendizaje y el cambio hacia un aprendizaje centrado en el estudiante, se han basado en investigaciones sobre el aprendizaje cognitivo y la convergencia de diversas teorías acerca de la naturaleza y el contexto del aprendizaje. Algunas de las teorías más prominentes son: la teoría sociocultural (basada en las intersubjetividades y la Zona de Desarrollo Próximo de Vygotsky), la teoría constructivista, el aprendizaje auto-regulado, la cognición situada, el aprendizaje cognitivo, el aprendizaje basado en la resolución de problemas (del Grupo de Cognición y Tecnología de Vanderbilt, CTGV), la teoría de la flexibilidad cognitiva (Spiro et al., 1988) y la cognición distribuida (Salomon et al., 1993), (UNESCO, 2004).

### 3. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, el tutor se ha mostrado más facilitador, propicia las condiciones para el aprendizaje y el estudiante está incentivado para ser más autónomo y responsable de su propio aprendizaje. Las TIC constituyen una herramienta poderosa como instrumentos de mediación tecnopedagógica para impulsar los cambios cuando se trabaja en ambientes virtuales de aprendizaje.

Los resultados han permitido ratificar la importancia sobre las implicaciones de un adecuado diseño instruccional, hecho que ha servido para ir depurando a través de diversos ejercicios académicos, los instructivos que favorezcan un mejor desarrollo de todas las actividades realizadas en el entorno académico del Programa Formación de Formadores y la transferencia de los aprendizajes en todo el contexto tutorial de la UNAD.

Se evidencia por parte de los estudiantes que se ha dado una mejora en la apropiación de estrategias para el aprendizaje individual y colaborativo en los ambientes virtuales de aprendizaje que comparten con los tutores. Así mismo se evidencia que los tutores tienen conocimiento de todos los distintos frentes de acción académico y de soporte a los cuales remitir a sus estudiantes en caso de alguna necesidad académica o psicosocial específica.

Se encuentran también en los resultados que todavía un alto número de estudiantes no ven vinculados a sus tutores a los semilleros de investigación, hecho que genera un llamado urgente, para que en los tutores se fortalezca su actividad investigativa y sobre todo que lideren al interior de sus cursos la creación de semilleros de investigación, que son fundamentales en la creación de nuevo conocimiento y es lo que le permite a una universidad posicionarse en el concierto académico de todas las universidades.

Finalmente decir que los resultados derivados de esta investigación aportan elementos para nutrir el mejoramiento continuo que permita la UNAD seguir su denodado trabajo de acuerdo con su visión, cual es la de proyectarse como una organización líder en Educación Abierta y a Distancia, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora y pertinencia de sus ofertas y servicios educativos y por su compromiso y aporte de su comunidad académica al desarrollo humano sostenible, de las comunidades locales y globales.

### Referencias.

- Abraham, M. & Rojas, A. (1997b). La investigación educativa latinoamericana en los últimos diez años. Recuperado de <http://www.reduc.cl/raes.nsf/0/bfefa77eb2>
- Boshier, R. (1985). A Conceptual Framework for Analyzing the Training of Trainers and Adult Educators. *Convergence, Conveyances*.

Vol 18 Nos 3-4

Foudriat, M. (1986). *Les Formations De Formateurs Dans Les Universités*. Paris: Centre D'education Permanente, Publications De La Sorbonne.

García Aretio, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona, España: Ariel Educación.

Henoa, O. (2003). *La enseñanza virtual en la educación superior*, ICFES. Colombia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista L., (1991). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill, Capítulo 4.

Salazar, R.J. (2004). *El material didáctico, y el acompañamiento tutorial en el contexto de la formación a distancia y el sistema de créditos académicos*. UNAD. Bogotá.

Salazar, R.J. (2008). *Lineamientos Sobre la Estructura de los Cursos Virtuales en Campus Virtual- Estándar CORE*, Bogotá, UNAD.

## Webgrafía

Hernández, Fernández y Batipsa. (2003) *La metodología de la investigación*. (3a. Ed. ). Mexico. McGraw- Hill. Recuperado de <http://www.terras.edu.ar/aula/tecnicatura/15/biblio/SAMPIERI-HERNANDEZ-R-Cap-1-El-proceso-de-investigacion.pdf>

Navío, A. (2007). *El resultado de los programas de formación de formadores: análisis comparativo de dos realidades institucionales*. Barcelona. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev112COL1.pdf>

Zapata, D. (2006). *El estado del desarrollo de la educación a distancia y la utilización de los entornos virtuales en la educación superior en Colombia*, en *Entornos Virtuales en la Educación Superior*. Sistema Nacional de Acreditación. Bogotá D.C, Colombia. Noviembre de 2006. Recuperado de <http://calidad.unad.edu.co/documentos/sgc/procedimientos/P-PF-VIACI-001.xls>.