



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

**I Congreso Virtual Iberoamericano  
De Calidad en Educación Superior a Distancia  
Octubre - Noviembre de 2008**

## **Título: Gestión Docente en EaD**

# **Docente-tutor a la distancia: una tarea en la práctica no muy entendida**

*Eje temático nº 4: Calidad y Gestión Docente y Tutorial en Educación a  
Distancia.*

*AUS. MARIA CLAUDIA CEBALLOS  
ING. MARIEL FERRANDO*

---

### **Datos personales**

***María Claudia Ceballos***  
***Analista Universitaria de Sistemas (UTN)***

Córdoba. Argentina.  
e-mail: [claudia.ceballos@cervantes.com](mailto:claudia.ceballos@cervantes.com)  
Lugar de trabajo: Institución Cervantes.

***Mariel Edith Ferrando***  
***Ingeniera en Sistemas de Información (UTN)***

Córdoba. Argentina.  
e-mail: [mariel\\_ferrando@hotmail.com](mailto:mariel_ferrando@hotmail.com)

Lugar de trabajo: Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional Córdoba -  
Institución Cervantes. - Servicios Médicos S.R.L

## Resumen

El siguiente relato, expone el trabajo y la experiencia desarrollada en Institución Cervantes. Institución dedicada a la formación de profesionales técnicos de nivel superior No universitario. Las carreras que se dictan, responden al campo de las ciencias de la Administración, Sociales e Informáticas.

Presentamos nuestro proyecto en relación al rol de la gestión docente, compartiendo nuestras definiciones en relación al rol, funciones, tareas, responsabilidades de docentes tutores y junto a ello, compartimos algunas dificultades que se manifiestan en los servicios tutoriales que se proponen.

**Palabras claves:** tutor – docente – roles – alcances – soporte – sostenibilidad-acompañamiento

## ***Introducción***

El siguiente relato, expone el trabajo y la **experiencia** desarrollada en Institución Cervantes- Institución privada de Nivel Superior No Universitaria, ubicada en la ciudad de Córdoba, República Argentina.

Desde el año 1998, iniciamos un proyecto de EaD, con una formato de implementación semipresencial. Luego recorrimos hasta este presente un sinnúmero de cambios y ajustes, no solo en el proceso de mejora permanente que nos habíamos trazado, sino en los cambios de escenarios registrados en el Ministerio de Educación de la Nación a partir de la conformación de una Comisión de Evaluación de Ofertas de EaD, (creada según resolución 183/02 CFCYE) que determina según criterios establecidos, la aprobación o no de las ofertas a dictar en esta modalidad de estudios.

Recorrimos así diferentes desafíos y experiencias al interior de nuestra Institución. Logrando por suerte, aprobación plena en ocho ofertas (Tec. Sup en Administración, Tec. Sup en Comercialización, Tec. Sup en Finanzas, Tec. Sup en Gestión Inmobiliaria, Tec. Sup en Recursos Humanos, Tec. Sup en Relaciones Públicas, Analista de Sistemas de Computación y Analista Superior de Sitios Web)

Junto a estas variables, debimos considerar que en los últimos años la educación técnica ha sufrido los vaivenes de distintos modelos que no sólo impactaron en la estructura económica y política de nuestro país, sino que han provocado grandes modificaciones sobre las formas de comprender la educación, el trabajo, las formas de construir vínculos y relaciones sociales.

A partir de la comprensión de estos procesos históricos de enorme complejidad es que entendemos que este momento en especial, es un momento de cambio, de reconfiguraciones, de reconstrucciones. Entendemos que son instancias cruciales para reconstruir espacios de formación que piensen en la inclusión de los sectores

más diversos a espacios de formación, capacitación y actualización profesional y técnica.

Reconociendo este escenario, resaltamos los aportes que la educación a distancia nos proporciona, proponiendo nuevas formas de pensar los vínculos educativos y las prácticas de enseñanza y de aprendizaje bajo una modalidad que permita diferentes accesos, atravesado por distintas mediaciones pedagógicas, didácticas y tecnológicas.

## **Desarrollo**

Un elemento muy relevante de esta modalidad, lo constituye "La tutoría."

Se define como "el servicio personal de orientación individual o grupal y ayuda pedagógica al alumno durante el proceso de autoaprendizaje a distancia, como medio de apoyo para hacer efectiva la formación profesional integral, entendida como la realización profesional y el desarrollo personal-social del alumno".

La tutoría es el punto de enlace o contacto permanente del alumno y la institución.

Mediante la tutoría "se realiza en gran parte, el proceso de retroalimentación académica y pedagógica, se facilita y se mantiene la motivación de los usuarios y se apoyan los procesos de aprendizaje de los mismos". Mediante ella también el tutor facilita la presencialidad necesaria, periódicamente, en los programas a distancia y garantiza la presencia institucional frente al alumno.

La tutoría es pues la función que dinamiza y que prácticamente pone y mantiene en funcionamiento un sistema de educación a distancia.

Sin la tutoría un sistema de educación a distancia se debilita de tal manera que incluso puede llegar hasta su extinción definitiva, de allí la necesidad de que ésta se ejerza cuidadosamente y cuente con el apoyo indispensable que debe dar el subsistema administrativo, el cual debe conocer con absoluta claridad el papel e importancia de aquella.

Sostenemos que la tutoría debe considerar las siguientes características para un logro más efectivo:

- a) **Que sea flexible:** Se refiere a que debe adecuarse a las condiciones y circunstancias de cada alumno, lo mismo a que discrimina sus estrategias de acuerdo con los temas, asignaturas o cursos que se estén atendiendo por la modalidad.
- b) **Que sea oportuna:** Es decir, que la tutoría debe responder sin dilación a las necesidades y dificultades del alumno tan pronto como éste la requiera.
- c) **Que sea permanente:** La tutoría no puede tener vacaciones, ella siempre debe estar a disposición del alumno durante su proceso de aprendizaje.
- d) **Que sea motivante:** Hace alusión a los recursos que debe utilizar para despertar en el alumno interés permanente por su estudio, dedicación, reflexividad, autocrítica, etc., y para que el alumno acuda también a la tutoría misma porque la reconoce útil.
- e) **Que sea coherente:** Es decir, que la tutoría y por ende sus estrategias y recursos respondan exactamente a las necesidades que planteen los alumnos.

f) **Que sea respetuosa:** queremos relevarlo destacando con ello que la tutoría debe tener muy en cuenta la calidad de persona del alumno, sus valores, sus sentimientos, sus cualidades y también sus limitantes. La tutoría debe también ser **equitativa y justa** y esto habla también del respeto. La equitatividad la entendemos en el sentido de que la tutoría no puede tener preferencias en los alumnos bajo ningún motivo, y la justicia en el sentido de otorgar a cada quien lo que le pertenece o se merece.

### ***Nuestra Experiencia***

En nuestra Institución, hemos definido diferentes funciones y roles en el equipo docente del proyecto y en los tutores en particular:

Desde la redefinición del concepto de docente como único referente y mediador de los procesos de formación en la educación a distancia, se hace necesario considerar a los diferentes profesionales de la enseñanza que intervienen en el desarrollo de la propuesta. En este sentido, nos referimos al concepto de cuerpo académico como equipo docente en sentido amplio; que incluiría el trabajo de: *Docentes- tutores, Tutores Guía, Coordinadores de subáreas académicas y Asesores Pedagógicos por carrera.*

*Entendiendo que cada uno de los profesionales mencionados desarrolla acciones vinculadas directa o indirectamente a apoyar y orientar las tareas académicas de los alumnos de la carrera, se considera que cumplen funciones docentes. Por ello, y como parte del personal docente de Institución Cervantes, comparten los rasgos que definen el perfil de la función docente en la institución (Proyecto Educativo Institucional)*

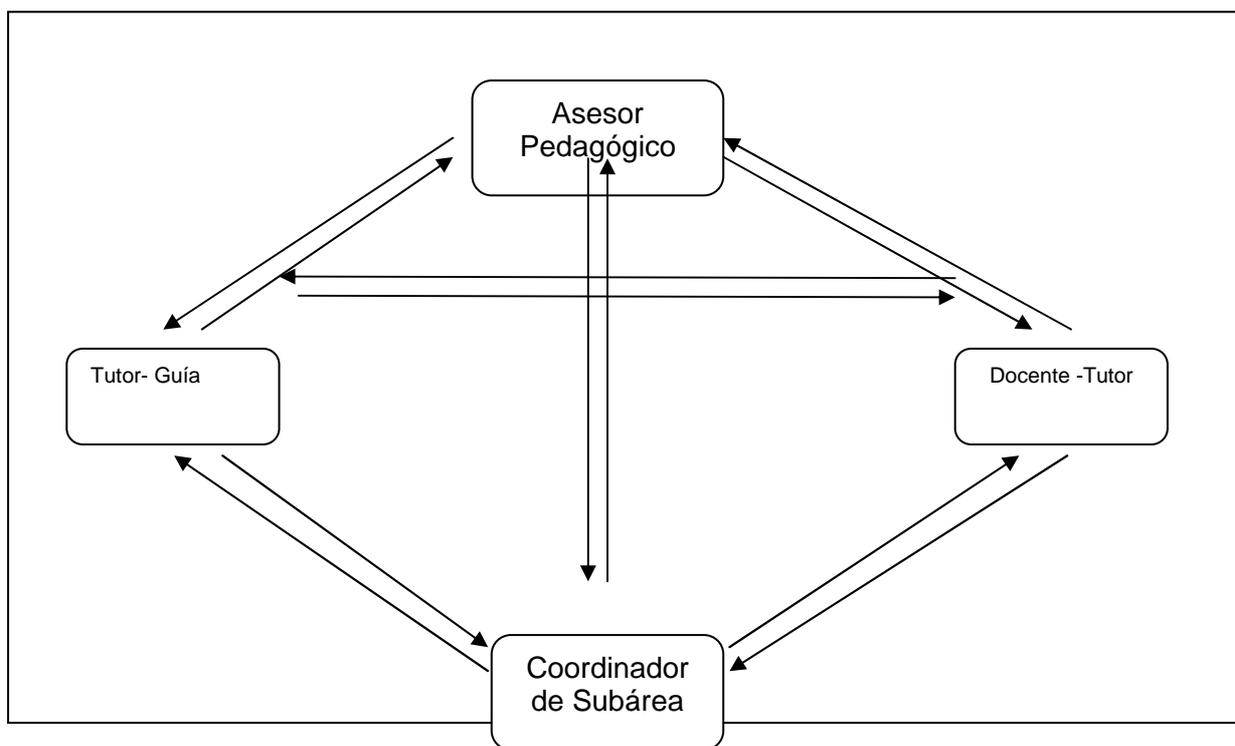
1. Competencia en conocimientos especializados, actualizados y acreditados en el área de su especialidad.
2. Ser profesionales de la docencia que dispongan, consoliden y adquieran formación docente permanentemente y consideren a la docencia de nivel superior como una faceta profesional específica en continuo desarrollo.
3. Ser enseñantes con interés prioritario por sus alumnos, contribuyendo a su formación integral y profesional como protagonistas de los cambios socioculturales, autónomos, críticos, que enaltezcan los valores de la solidaridad y la honradez.
4. Desempeño de un quehacer pedagógico de excelencia con una constante articulación entre teoría y práctica, entre espacio curricular y perfil, en un contexto de reflexión crítica permanente que conduzca a la elaboración de innovaciones en la enseñanza.
5. Compromiso ético, capacidad autogestiva, autonomía e idoneidad profesional en la tarea pedagógica, en las elaboraciones curriculares y en la comprensión y el análisis de las situaciones de enseñanza y aprendizaje.
6. Compromiso con la institución y participación activa, solidaria, competente y creativa en las actividades institucionales en el marco de responsabilidades compartidas.
7. Competencia para integrar equipos multidisciplinarios de investigación, de trabajo curricular, de mejora institucional y de inserción de la institución en el contexto laboral, social y cultural.
8. Actitud responsable, interactiva, coherente frente a los alumnos y de respeto frente a la diversidad.

Para lograr que estas competencias estén presentes en la totalidad del cuerpo docente se trabaja permanentemente desde el asesoramiento pedagógico y a través de diversas acciones de monitoreo y acompañamiento que se implementan desde el Departamento de Servicios Educativos

Un rasgo central en el perfil de los docentes de la modalidad, sobre el cual se trabaja constantemente, es la **reconceptualización de la misma tarea docente**; centrando su accionar en promover la interacción del alumno con el conocimiento de manera independiente, reflexiva y autogestiva. Se apunta así, a reorientar las intervenciones docentes en la generación de apoyos a los estudiantes en sus procesos, para el logro de buenas comprensiones y aprendizajes complejos.

Desde la intención de facilitar aprendizajes, la intervención de los distintos profesionales se plasma en el proceso de producción de opciones para generar y realizar las mejores situaciones de enseñanza; lo que supone concretar tareas específicas desde una mayor anticipación y planeación de la propuesta de enseñanza, acompañada de buenas opciones de orientación para cada alumno.

El desarrollo de esas tareas específicas por parte de los profesionales mencionados se concreta en un sistema de interrelaciones mutuas, en el marco de la organización por subáreas académicas. Este *modo de funcionamiento* podría graficarse con el siguiente esquema:



*El desarrollo de las acciones docentes más directamente vinculadas con la orientación y guía de los alumnos es concretado por los docentes-tutores de cada espacio curricular. Los mismos están cargo de las tareas de enseñanza, seguimiento y evaluación de un grupo de alumnos, desde la sede central. Además de los rasgos comunes a todos los docentes de la institución, el perfil de los docentes-tutores supone:*

- Ser egresados de instituciones superiores universitarias o no universitarias, de carreras afines al espacio curricular en cuestión.
- Dominio del contenido específico, y conocimiento de los alcances del espacio curricular en el marco de la carrera.
- Contacto con la práctica profesional específica de la carrera.

- Competencias sociales y comunicacionales (comunicación oral y escrita).
- Apertura para el intercambio con alumnos y el resto del equipo docente.
- Dominio básico de las nuevas tecnologías (uso de PC, internet, correo electrónico), y reconocimiento de la importancia de su uso en la educación.
- Apertura para el trabajo en equipo y la capacitación en aquellos aspectos del perfil que no hubiere desarrollado previamente.

**Son funciones comunes al docente-tutor de cada espacio curricular:**

- Brindar orientaciones para el desarrollo de las tareas propias del espacio curricular, tratando de promover procesos de comprensión por parte de los alumnos, recuperando los saberes previos y trabajando a partir de los aciertos, dificultades y limitaciones de los alumnos.
- Efectuar tareas de seguimiento y evaluación del alumno, y de la propuesta de enseñanza, canalizando la información resultante a los sectores interesados.
- Fomentar en los alumnos el desarrollo de las habilidades y estrategias de aprendizaje autónomo, autogestionado, reflexivo y crítico.
- Brindar soporte motivacional al alumno, sirviendo de nexo con la institución y colaborando en la detección de deserciones.
- Canalizar inquietudes, demandas y sugerencias de los alumnos.

Además de estas *funciones*, corresponde al *Docente-Tutor*:

- Diseñar, desarrollar y evaluar la planificación del desarrollo del espacio curricular a su cargo, atendiendo a las características de la modalidad de educación a distancia, el perfil del alumno y los lineamientos institucionales.
- Diseñar actividades de aprendizaje para los alumnos, especificando las orientaciones y criterios de resolución y evaluación.
- Especificar y elaborar recursos, material de soporte y bibliografía.
- Realizar la evaluación diagnóstico del alumnado.

Son *responsabilidades del Docente-tutor*:

- Desarrollar tutorías grupales (presenciales o virtuales), propiciando el intercambio con los alumnos y entre ellos, así como la orientación de procesos.
- Desarrollar tutorías individuales, presenciales y mediadas por la tecnología.
- Asistir a las reuniones, talleres y cursos que la institución determine para el ejercicio de sus funciones.
  - Presentar planificaciones y modelos de evaluación parcial y final, en fechas estipuladas, para su revisión por el asesor pedagógico correspondiente.
- Diseñar actividades y elaborar materiales de enseñanza para el espacio curricular.
- Examinar y acreditar los aprendizajes logrados por los alumnos.

Por su parte, las tareas de acompañamiento del recorrido del alumno, desde una perspectiva integral y orientada a la contención son desarrolladas por el Tutor Guía.

Definen el *perfil del Tutor Guía*:

- Ser egresados de instituciones superiores universitarias o no universitarias, con experiencia en tareas docentes y/o de formación de recursos humanos.
- Competencias sociales y comunicacionales (comunicación oral y escrita).
- Apertura para el intercambio con alumnos, y el resto del equipo docente.
- Dominio de las nuevas tecnologías (uso de PC, internet, correo electrónico).

- Conocimiento profundo de las estrategias propias de la educación a distancia.

### **Son funciones del Tutor Guía:**

- Facilitar la interacción e intercambio entre los alumnos, y con los docentes-tutores, propiciando la generación de vínculos.
- Servir de nexo directo entre el alumno y los diferentes departamentos de la institución, canalizando o evacuando demandas de diverso orden (académico, administrativo, contable, técnico, etc.).
- ◆ Monitorear el avance académico del alumno, en los diferentes espacios curriculares, identificando situaciones de riesgo en la retención.
- ◆ Brindar apoyo y contención.
- ◆ Orientar al alumno para el desarrollo de un proceso de cursado y estudio autogestivo.

### *Las responsabilidades del Tutor Guía son:*

- Desarrollar tareas de seguimiento tutorial en lo académico, afectivo e institucional sobre un grupo de alumnos; manteniendo un contacto continuo y fluido con ellos.
- Registrar la información relativa al avance académico de cada alumno, sus dificultades, demandas y dudas, canalizando las mismas a los sectores correspondientes.
- Facilitar el desarrollo de las tareas de autogestión académica y administrativa de los alumnos.
- Asistir a las reuniones, talleres y cursos que la institución determine para el ejercicio de sus funciones.

### ***En la práctica, no todo es como lo diseñamos y planificamos----***

Nos interesaría compartir con Uds. Algunos interrogantes que durante este proceso recorrido, seguimos observando en los docentes tutores

Encontramos dificultades reales, en la gestión que el docente tutor, debe desarrollar en forma cotidiana, a pesar de haber constituido formalmente un proyecto de base, un área de trabajo específica y jerarquizada en la Institución, procesos de capacitación previos y en servicio, entre otros elementos centrales de un proyecto a distancia

El docente tutor, acepta, adquiere, y comparte las funciones, tareas y responsabilidades, pero en el desarrollo diario, se observan, se activan se implementan, procesos, tareas, acciones propias de la modalidad presencial.

Es común reconocer en consultas ó instancias de acompañamiento hacia ellos las siguientes expresiones:

“Los alumnos no vienen” (muchos necesitan la “presencia” del alumno)

“Los alumnos no se conectan” (en varias oportunidades, no hay pautas o necesidades para realizarlo)

“El nivel de participación en el foro, es escaso

“No contestan los correos”

## **Conclusiones**

¿Qué experiencias concretas de evaluación docente y tutorial se han realizado y pueden comunicarse?

Reconociendo este interrogante que nos movilizó a compartir nuestro trabajo, convenimos en que es un proceso continuo, donde las acciones de soporte y sostenimiento de los tutores, rara vez, se la considera como relevante y condicionante de la importancia en el proyecto

Es habitual receptor comentarios, desligando la responsabilidad propia y transfiriendo en los destinatarios de nuestro proyectos a distancia.

Se promueve la “autogestión” del alumno, y es esencial que el docente tutor, la practique y la construya con nuevas miradas, con actualización permanente, desprendiendo de algunas premisas muy arraigadas de la Gestión docente en la educación presencial

El avance de los recursos técnicos, de información y comunicación, se desarrollan a niveles vertiginosos, no coincidiendo en tiempo, con los cambios culturales y profesionales de los recursos humanos

Cuando se logran adquirir funciones y tareas específicas de un tutor, los resultados sabemos son muy importantes

Apostemos a valorizar cada vez más esta tarea, acompañando, no bajando los brazos.

No nos conformemos en que es un docente de toda la vida, por lo tanto ser tutor, es sencillo y fácil

En ambas modalidades, se requieren “docentes comprometidos” con un exigente nivel de gestión docente.

Recorrer el camino junto a cada alumno, es una tarea maravillosa, llena de oportunidades, nos animemos a acompañarlos, respetando que ellos son el eje de este proceso.

## **Bibliografía**

García Aretio, L. (1994) *Educación a distancia hoy*. Madrid. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Litwin, E. (comp.) (2000) *La educación a distancia. Temas para el debate en una nueva agenda educativa*. Amorrortu. Bs. As.

Lugo, M. y Schulman, D. (1999) *Capacitación a distancia: acercar la lejanía. Herramientas para el desarrollo de programas a distancia*. Magisterio del Río de La Plata. Bs. As.

Red de Educación a Distancia. *Curso Interuniversitario de Educación a Distancia: Módulo III*. Universidades Nacionales Región Centro-Oeste. 2002

UNESCO-SAN JOSE Material de educación a distancia, elaborado por la Oficina Subregional de Educación de la UNESCO para Centroamérica y Panamá, San José, mayo de 1993.