



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TUTOR EN LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EN UN SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Calidad y Gestión Docente y Tutorial en la Educación a Distancia

Lic. Omar Moreno Almazán

Universidad Nacional Autónoma de México, SUAED Iztacala

almazanomar@correo.unam.mx

El presente trabajo es una revisión teórica y práctica sobre el desempeño de los tutores en educación a distancia que son parte de la licenciatura en psicología en México. Dicha revisión mantiene tres ejes principales: por un lado retoma las aportaciones teóricas en el ámbito de la educación a distancia y que van en relación a las características que se proponen en la conformación del papel del tutor y, por otra parte, presenta el perfil delineado en el esquema curricular del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAED) en la carrera de Psicología. Finalmente se presentan los resultados de una evaluación docente a partir de la percepción del alumnado; donde se consideran algunas variables relacionadas con la formación y acción del tutor.

Palabras clave: Perfil docente, currículum, competencias profesionales, educación a distancia, enseñanza de la psicología.



Durante la planeación, el desarrollo y la consolidación de la carrera de psicología a distancia en la UNAM, se ha llevado a cabo la incorporación de profesionistas en psicología los cuales han fungido no solo como tutores, sino que han desempeñado múltiples funciones en el ámbito educativo. Dichas funciones corresponden a actividades de gestión, didáctica, elaboradores de materiales, entre muchas otras. Es por ello, que además de redefinir las funciones básicas de dichos profesionistas en el área de la educación superior a distancia, se llevará a cabo una valoración específica del papel del psicólogo en esta modalidad, a partir de la experiencia naciente y consolidada que se brinda en México.

En un principio básico, los psicólogos nos podemos considerar científicos profesionales de la conducta que, para este caso, ejercemos en la educación a distancia. Y como tales, los primeros perfiles que debemos cubrir y que están contemplados en las investigaciones educativas, mencionan que nuestras funciones son:

- Reflexionar e intervenir sobre el comportamiento humano, en situaciones educativas, mediante el desarrollo de las capacidades como persona, grupos e instituciones. Se entiende el término de educativo, en el sentido mas amplio de formación y desarrollo personal y colectivo.
- Desarrolla su actividad en el marco de los sistemas sociales dedicados a la educación en todos sus diversos niveles y modalidades; tanto en los sistemas reglados, no reglados, formales e informales, y durante todo el ciclo vital de la persona.
- Interviene en todos los procesos psicológicos que afectan al aprendizaje, o que este provoca, independientemente de su origen (personal, grupal, social, de salud, etc.). Responsabilizándose de las implicaciones educativas de su intervención profesional y coordinándose, si es necesario, con otros profesionales. (Colegio Oficial de Psicólogos, 2005)



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Considerando además que los problemas de conducta, resolución de conflictos, temas de salud mental, etc. Son problemas en expansión en la escuela y son ámbito en la intervención de los profesionales de la psicología.

Sin embargo, el papel que los psicólogos han mantenido dentro del ámbito de la educación se ha diversificado al grado de crear modelos de intervención que van en función al nivel, modalidad y objetivos de la educación.

En ese sentido, algunos sectores (P. Ej. El Colegio Oficial de Psicólogos de España) han distinguido las funciones de los psicólogos que se dedican a la educación, diferenciando principalmente aquellas que corresponden a la orientación y asesoría, como es el caso de las asesorías a grupos o en el diseño del plan curricular; y a las que hacen referencia al perfil meramente formativo como es el caso de la detección de trastornos del desarrollo o la intervención en casos individuales o de grupo.

Pero el papel de los psicólogos se diversifica aún más a partir de dos principales elementos. Por un lado, la expansión que ha tenido la educación en sus modalidades, las cuales no se limitan a la forma escolarizada, sino que ahora se cuenta con la educación abierta (que funge a nivel superior en México desde 1973) y recientemente la educación a distancia a través de entornos virtuales. Por otro lado, la presencia creciente de las nuevas tecnologías en la educación las cuales hacen que los agentes participantes adopten nuevas formas de interacción; para el caso del docente, ya no se queda solo como un asesor educativo o un poseedor del conocimiento que lo trasmite a los estudiantes para que ellos lo repitan en la evaluación, sino que sus funciones ahora son mas amplias.

La docencia: el primer reto.

29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Una de las primeras funciones elementales que se tienen es la docencia; sin embargo, los modelos en educación a distancia distinguen algunas diversificaciones en torno a la instrucción. Para este caso, se ha llevado a la práctica un sistema que señala a dos agentes: el asesor y el tutor.

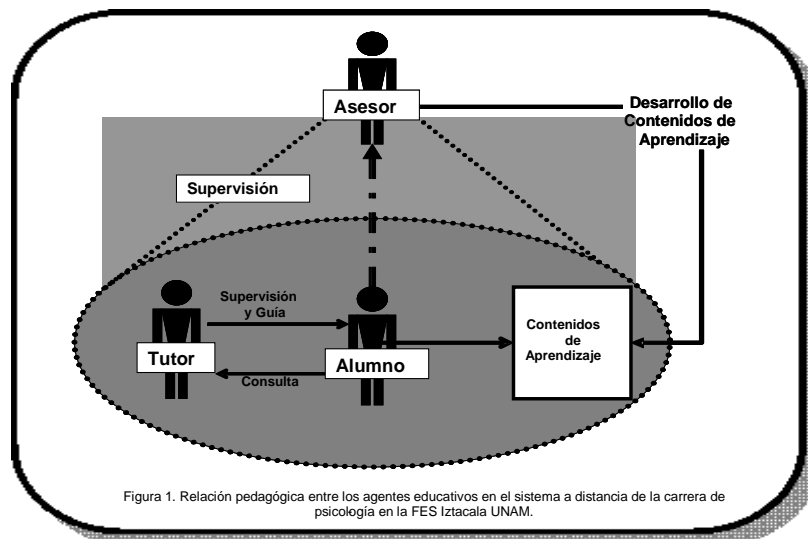


Figura 1. Relación pedagógica entre los agentes educativos en el sistema a distancia de la carrera de psicología en la FES Iztacala UNAM.

En la figura 1 se esquematiza el modelo de interacción que se ha seguido en el sistema de educación superior a distancia en México y en el cual es posible distinguir que a partir de la necesidad de conjugar la experiencia de expertos en el ejercicio profesional y, al mismo tiempo, de innovadores que sepan utilizar en forma sistemática las nuevas tecnologías; se diseñó una modalidad que permite ubicar a los psicólogos expertos como supervisores del proceso de enseñanza, a quienes se les denominó asesores; mientras que psicólogos más jóvenes fungen como guías, dosificadores y consultores que utilizan la plataforma virtual y se vinculan directamente con los alumnos durante todo el tiempo, a ellos se les denomina tutores.

Asesor.

En este sistema de educación a distancia este rol lo ejerce un profesional reconocido institucionalmente por sus logros académicos, su experiencia y el conocimiento especializado en ciertas áreas de su formación profesional. Su función se caracteriza por ser la figura que produce los contenidos teóricos para los cursos introductorios, genera programas educativos, selecciona



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

literatura apropiada, supervisa y sugiere los contenidos interactivos de los pizarrones electrónicos. Dentro de las funciones interactivas, es la figura que tiene la experiencia para guiar y supervisar las actividades y las interacciones del tutor y los alumnos. Dada su experiencia docente, orienta al tutor dentro de sus funciones de facilitador de la información, así como el agente motivador del sistema. Dentro de la estructura desarrollada, se concretan las funciones de:

1. Desarrollar programas de los módulos.
2. Desarrollar materiales de estudio.
3. Analizar contenidos curriculares.
4. Realizar cambios en programas, o en la carga de los mismos.
5. Dirigir el proceso de desarrollo de materiales por parte de tutores y otros autorizados.
6. Revisar periódicamente su área en la plataforma, para estar al tanto del proceso de tutores y alumnos.
7. Comunicarse con los tutores de manera individual cuando lo considere adecuado.
8. Reunirse con su grupo de tutores para la revisión conjunta del proceso.
9. Ofrecer a sus tutores información acerca de dudas en los programas o contenidos.
10. Ofrecer opciones motivacionales a los tutores, en caso de ver tendencias de deserción o baja productividad.

Tutor.

El tutor es el vínculo entre los cursos interactivos, los materiales digitalizados y los contenidos de los módulos impartidos dentro del plan de estudios. Este rol lo ejerce un profesional más joven, con amplio conocimiento y dominio de las nuevas tecnologías en la telecomunicación, lo que le permite agilizar la interacción con los alumnos dentro de los medios virtuales. Otra función esencial de esta figura es la producción de los materiales digitalizados, previamente seleccionados en conjunto con los asesores, así como el diseño de la distribución de las actividades académicas que desarrollarán los alumnos a lo largo del curso. Es la figura que mantiene la comunicación estrecha de los



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

alumnos confinándole el papel de motivador y regulador del proceso de enseñanza aprendizaje. Caracterizamos como principales funciones:

1. Fungir como guías constantes y activas del proceso de aprendizaje de los alumnos.
2. Revisar y retroalimentar a los alumnos acerca de los trabajos publicados, dentro de un periodo ideal de 48 horas.
3. Realizar eventos de tutoría, sea presenciales o a través de videoconferencias:
 1. Al inicio del semestre, dar la bienvenida a los alumnos, explicar, brindar apoyo motivacional.
 2. Durante el semestre, supervisión del avance y asesoría para ajustar estrategias.
 3. Al término del semestre, reunión con casos problemáticos para asesorar a los alumnos acerca de tácticas a seguir para lograr la aprobación.
4. Desarrollar continuamente bancos de recursos como apoyos visuales emocionales, para optimizar la comunicación y la interacción.
5. Aportar en el desarrollo de materiales didácticos, manuales, scripts, etc.
6. Reunirse con el asesor de su(s) módulo(s) de acuerdo con lo que se especifica adelante.

Habilidades en la docencia.

Desde hace algunos años, diversos autores han definido las habilidades básicas que los tutores a distancia deben tener. Una de las definiciones que se han tomado, fueron hechas por en 1993 por Schlosser & Anderson (citado en Michel, Vitalia y Marin; 2002), quienes destacan que un tutor debe asumir que debe ser capaz de:

- Comprender la naturaleza y filosofía de la educación a distancia.
- Identificar las características de los estudiantes según el lugar de procedencia.
- Diseñar y desarrollar materiales interactivos que estén adaptados a la tecnología que se va a usar.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Adaptar las estrategias de entrega de la instrucción a la situación a distancia.
- Organizar materiales instruccionales que faciliten el estudio independiente.
- Entrenarse y practicar el uso de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones.
- Comprometerse en la organización, la planeación cooperativa y la toma de decisión que cualquier curso a distancia virtual exige.
- Evaluar los logros de los estudiantes y descubrir sus actitudes y percepciones en los lugares remotos.
- Involucrarse en lo relativo a los derechos de autor.
- Conocimiento de la legislación universitaria.

Vale destacar que estas habilidades corresponden al desarrollo de la labor de los asesores y tutores en forma permanente ya que, a diferencia de los docentes de los sistemas escolarizados o abiertos, los agentes en educación a distancia pueden desempeñar sus funciones en cualquier lugar y hora, a menos de que se establezcan condiciones para laborar en tiempo real como en una videoconferencia o en una charla por computadora (chat).

En 1995, Berge hizo una interesante aportación respecto a las áreas que un docente a distancia debe dominar y que se vuelven fundamentales para el éxito de su labor, destacando:

- *Área pedagógica.* El tutor es un facilitador de todos los conocimientos que forman parte, directa o indirectamente, del curso. Para tal efecto, debe diseñar mecanismos pedagógicos dinámicos, en concordancia con la flexibilidad que ofrece la tecnología.
- *Área social.* El tutor tiene la obligación de crear un ambiente amigable en la clase virtual, fomentar la cohesión del grupo, ayudar a los estudiantes a trabajar juntos en un proyecto común.
- *Área organizativa.* El tutor debe preparar la programación de su módulo y, sobre todo, las diferentes interacciones asesor-tutor-estudiante y otros expertos.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- *Área técnica.* El tutor debe fomentar la transparencia de la tecnología para que los estudiantes centren su atención en el módulo, y no se dejen distraer por posibles distracciones de los aparatos y los programas informativos. (Berge, 1995)

De la teoría a la práctica.

Al centrar la atención al papel del psicólogo en educación a distancia, en un programa de licenciatura en psicología y en un país latinoamericano; debemos tener en cuenta algunas bases que nos permitan identificar las cualidades que se deben cubrir ya que no se habla de un programa de larga historia y en un país desarrollado.

La primera función elemental que se tiene es que la docencia requiere de un cambio de rol. Dicho cambio encaminado a la diversificación comenzaría con una atención centrada en el alumno para que éste sea capaz de aprovechar los recursos tecnológicos, trabajen colaborativamente en equipos y se apoyen entre ellos. (Cerde, 2002)

Es necesario mencionar que son consideradas algunas bases del aprendizaje, donde se distinguen al menos dos postulados que nos permiten entender los procesos de aprendizaje de los alumnos: el significado que se le atribuye a lo aprendido y el sentido que tiene para él lo que está aprendiendo¹. Sin embargo, la actividad integradora del alumno, por sí misma, no asegura la construcción óptima de significados y sentidos en torno a lo que se está aprendiendo; ya sea porque el alumno no cuenta con los recursos cognitivos para asimilar una educación superior o bien, por que si los tiene, puede no activarlos o establecer las relaciones significativas mas relevantes entre esos recursos y el contenido. Es por eso que, a diferencia de la enseñanza en la modalidad escolarizada o abierta, la relación que se establece entre alumnos y contenidos en entornos virtuales, no garantiza la adquisición significativa de conocimiento,

¹ Onrubia (2005) presenta una perspectiva en la que se puede identificar cada postulado constructivista desarrollado en la educación a distancia y en donde destaca por un lado la "estructura lógica" del contenido y la cual remite a la organización interna del material y del entorno virtual del aprendizaje y, por otro lado, la "estructura psicológica" que remite a la dosificación del contenido para un alumno en específico que depende al momento en el que el alumno aprende. Mencionado además que en virtud a estas estructuras se podrá desarrollar una enseñanza mas eficaz en el desempeño del alumno.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Es entonces cuando el psicólogo se adiciona otra función más a su labor: facilitar esas formas óptimas de construcción por medio de la ayuda educativa; entendiéndola como un proceso que permita la adaptación dinámica, contextual y situada del alumno a lo que aprende. Esta ayuda no es simplemente exponer contenidos y evaluar ejecuciones, sino que se amplía a mantener un seguimiento particular y ofrecer apoyos y soportes necesarios durante todo el tiempo de duración del módulo.

Desde esta práctica se entienden al menos dos elementos que entran en interacción constante con el psicólogo: los recursos cognitivos-tecnológicos y el estudiante, que junto con el psicólogo, forman una triada en el proceso de enseñanza. A partir de entonces se entiende que en el caso de la educación a distancia se hace necesario retomar el trabajo en grupo.

Para el caso del sistema de educación superior a distancia en psicología de la UNAM, el tutor adquiere un papel relevante en función de que no atiende cantidades grandes de alumnos que asisten a clases, como en el caso de la educación escolarizada; o a individuos o pequeños grupos por límites de tiempo como ocurre en la educación abierta; sino que se encarga de enseñar a alumnos de diferentes partes del país y mantenerlos en una misma línea de trabajo. Aquí lo realmente valioso es que no importa ni la cantidad de alumnos ni el tiempo traducido en horas de clase; si no más bien en el sostenimiento y aprendizaje de un conjunto de alumnos que no se encaran entre sí, no se conocen físicamente y que mantiene una variedad significativa entre sus perfiles.

Por lo tanto, el psicólogo que labora en esta modalidad, también debe gestionar y coordinar el trabajo del aprendizaje colaborativo o cooperativo; el cual, dentro de la psicología cognitiva refiere entre otras definiciones, al trabajo conjunto de grupos aunque los estudiantes estén distantes entre sí. Evidentemente las responsabilidades de este trabajo recaen en el tutor, el cual debe ser capaz de promover un entorno favorable para la colaboración entre cada estudiante, que tendrá que disponer de su empeño en interactuar con los materiales, la plataforma virtual pero sobretodo con el tutor y con el resto de los estudiantes.



Con toda esta nueva gama de cambios en el rol del docente, pero sobretodo del psicólogo que ejerce en educación a distancia, han surgido algunos estudios que comienzan a sugerir una transformación del conocimiento académico, en virtud de que las investigaciones que se han desarrollado en torno al proceso de enseñanza-aprendizaje se han ocupado al contexto formal (Coll, Palacios y Marchesi, 2001; Sterberg y Zhang, 2001). Dicha transformación aun no se ha definido completamente pero, al parecer, se trata de un saber nuevo e independiente.

En esta línea, De la Fuente (2003) ha comenzado a conceptuar las características del conocimiento profesional ante el académico, tendiendo los siguientes rasgos:

Conocimiento académico	Conocimiento profesional
Saber qué: hechos, conceptos, principios y problemas. Por qué: modelos explicativos	Saber qué ocurre, normativas, datos directos, problemas reales. Por qué ocurre: explicaciones concretas
Saber hacer: qué habría que hacer, cómo se debería de hacer: principios estrategias de resolución de problemas	Saber hacer: tomar decisiones, para qué, cómo, cuándo, quién Ejecutar habilidades: evaluar e intervenir
Conocimiento de orden teórico-aplicado: deductivo.	Conocimiento de orden aplicado-práctico: inductivo
Objetos de aprendizaje: Libros de texto, lecciones y fuentes documentales	Objetos de aprendizaje: Observación directa de la acción de otro profesional, explicaciones "in situ" sobre para qué, cómo y por qué, documentos generados de la propia práctica profesional.
Formato de Pensamiento: centrado fundamentalmente en lo conceptual. Identificación de problemas; evaluación, e intervención (estos dos últimos en menor proporción).	Formato de pensamiento: toma de decisiones para la resolución de problemas prácticos: evaluación e intervención.

Adaptado De la Fuente (2003)

Analizando las características del conocimiento profesional, podemos ver que hace referencia a competencias que se adquieren dentro de un contexto; lo que hace imprescindible que el estudiante se acerque a la realidad laboral donde este conocimiento se construye, se aplica y se desarrolla. Con esta finalidad,



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

las universidades europeas han incorporado a sus planes de estudio una asignatura a la que denominan *practicum*, cuyo objetivo es que los alumnos aprendan algunas competencias profesionales a través de la participación guiada por un experto, en un entorno profesional fuera de las aulas. (Méndez, 2004)

Para el caso de México, el plan de estudios de la carrera de psicología a distancia ha incorporado dos segmentos de aplicación: Uno corresponde al tronco común en el cual se da inicio al conocimiento del campo aplicado y el segundo corresponde a las áreas terminales o programas de profundización de los últimos semestres, en donde se tienen asignaturas que cubren los campos de aplicación mas productivos del país.² La preparación que se debe realizar en estos segmentos, necesariamente implica una tutoría que se apegue a la participación guiada como en las universidades europeas.

Referencias Bibliográficas:

- Berge, Z. L. y M. Collins (1995). Computer-mediate Scholarly discussion groups. *Computers and education*, 24(3), 183-189.
- Aportaciones sobre el debate previo a la reforma educativa. *Revista de Psicología*. (Julio, 2005). Colegio Oficial de Psicólogos. No. 23 pp. 2-8
- Coll, C; Palacios, J. y Marchesi, A. (comps.). (2001). *Desarrollo psicológico y educación*. Ed. Alianza. Madrid, España.
- De la Fuente, A. (2003). ¿Por qué los alumnos no construyen un conocimiento académico y profesional integrado?. *Papales del psicólogo*, n. 86. Dic.
- Garridson, D.R. (1993). Quality and access in distance education: theoretical considerations. En D. Keegan (Ed.) *Theoretical principles of distance education*. Ed. Routledge. Londres, Inglaterra.
- Méndez Z. L. (2004). La creación de un nuevo entorno educativo: El reto de un *practicum* a distancia. *Revista A distancia* 3(4) pp. 2-13
- Moreno, O. y Mendoza, D. (2007) Educación a distancia: Aplicaciones potenciales para la enseñanza de la psicología. *Memorias del 8º*

² Véase la descripción que hace Silva (2006) en los documentos relativos al cambio curricular de la carrera de psicología o el recuento que hacen Moreno, Mendoza y Valdez (2006)



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Congreso Internacional y 11º Nacional de Material Didáctico Innovador.
(Disco 1) Ciudad de México: Universidad del Valle de México.

Onrubia, Javier. (2005) Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento. RED Revista de Educación a Distancia pp. 2-16.

Sterberg, R. y Zhang, C. (2001) Perspectives in thinking, learning and cognitive style.