



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO

---

PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO  
EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS  
Y DE LA INFORMACIÓN

## EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA: ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

### TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:  
MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN  
PRESENTA:

**KARYNA IVETTE ACOSTA POLANCO**

DIRECTOR DE TESIS:

**DR. JAIME RÍOS ORTEGA**  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS  
Y DE LA INFORMACIÓN



México, D.F., septiembre de 2013



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



En el desarrollo de un trabajo de investigación como éste, no solo se mezcla la formación previa con la experiencia, si no que también es una oportunidad para ir más allá y crear nuevas ideas.

Las ideas provienen de un “yo intangible” bajo la bendición de un supremo. Hay quienes gustan de manera falaz apropiarse de ellas, pero jamás alcanzarán a conocer ni expresar lo sustancial, por carecer de algo que se llama capacidad y originalidad, debilidad muy fácil de detectar, pues como sello para esos entes en su incorrecto proceder, queda impreso un tatuaje en sus mentes, que les señalará hasta su último suspiro y que además es visible para los ojos de cualquier hombre inteligente.

Si bien este es un trabajo que llevó años su realización, fue presentada la idea original desde el primer protocolo para ingresar a la maestría en febrero de 2009, llevar a cabo un estudio que permitiera identificar las funciones del tutor en la modalidad a distancia, entiéndase con sus variables connotaciones, como son: educación a distancia, aprendizaje abierto y a distancia, educación en línea, aprendizaje electrónico, b-learning, entre otros, así como la inclusión del profesionista bibliotecólogo como elemento clave del sistema. En el 2011 quedó registrado como proyecto de tesis ante la División de Estudios de Posgrado de la UNAM y ese mismo año expuse los avances durante el 8° Coloquio de Maestría, lo cual permitió su apertura para ser comentado con miembros de nuestra comunidad nacionales y extranjeros. Durante el segundo semestre del 2012 a la fecha, recibió la deferencia de ser revisado por siete investigadores de la disciplina.

**Descargo de responsabilidad:**

Por la presente declaro que este trabajo es original mío y no se ha enviado a ninguna institución para ser evaluado.

Además, todas las fuentes utilizadas en él han sido reconocidas e incluidas en la sección de referencias.

Karyna Ivette Acosta Polanco





### En Memoria de Rosa Aurora

Mamita, iniciamos juntas este sueño, me acompañaste durante todo el proceso de selección, saltamos juntas cuando fui admitida en la maestría...doce días antes de iniciar este reto, me dejaste una última lección de vida, la de tu inesperada despedida...sumergida en mi tristeza llegó una luz y me abrazó, mi hijo, quien me dijo: Kary mañana inicia tu maestría, Nanita estaría muy contenta de que sigas adelante...me quedé en silencio y comprendí de un jalón que había dejado de ser tu niña y era mi “yo mujer” la que tenía que seguir adelante, era el momento de en tu honor seguir tu ejemplo, con mucho esfuerzo, tú sabes cuánto, decidí echarle para adelante y culminar este reto, hoy lo he hecho, solo Dios conocía el camino, me llenó de luz y amor para enfrentar de forma positiva y productiva tu ausencia.

Gracias Mamita, Gracias por todo tu apoyo en mi formación, por los momentos que compartimos y disfrutamos juntas en cada paso que yo daba, de la escuela a la composición musical, como cronista, profesionista, escritora y soñadora; y tú siempre a mi lado, amiga, mujer constante, entregada y de lucha. Te extraño!!



## **DEDICATORIAS**

En la vida hay seres de luz que además de acompañarte en el camino, te llenan de una u otra forma de fuerza, de ánimo, te contagian de entusiasmo, de ganas, de risas, de canto...y todo mediante el uso de un ligero conducto llamado amor en sus distintos niveles, para ellos dedico este trabajo.

A Dios:

Gracias por darme lo necesario para seguir adelante, por abrir la puerta de mis sueños en los momentos precisos, por permitirme despertar cada mañana y ver que el equilibrio en mi vida ha sido implantado en forma positiva bajo tu bendición.

A mi hijo Ernesto:

Por confiar en mí, por sonreírme cada mañana, por impulsarme, por entender mis ausencias y por seguir mis locuras...Gracias!! Con un hijo como tú se facilitan los sueños!! Jamás lo olvides... nuestro hilo invisible es fuerte, lleno de amor y perene.

A Ernesto:

Siempre apoyando mis ganas de hacer, es una bendición que a tu lado no haya limitado mis sueños como mujer profesionalista. Eso se logra cuando compartes la vida con una persona que desde los primeros pasos juntos, además de ofrecer su mano para apoyarte, es tu amigo entusiasta que te cuida y te da la libertad de ser. Gracias!!

Para mi lucecita hermosa y eterna.

A mi Padre:

Hay recuerdos bellos desde pequeña tomada de tu mano, caminando junto a la playa o en caminos llenos de hojas verdes, escuchando con atención tus palabras: "Sí, la vida es hermosa, muy bella" ... "La importancia de dejar salir a nuestro yo natural"... "Andar en paz rodeados de nuestra Diosa Naturaleza"... "Ir a la verdad verdadera"... cada una de ellas tus palabras José Jaime, amado Papá, gracias, un sueño hoy culminado.

A ti que has sido mi motor interno, gracias por ser parte de mi existencia, gracias por el pasado, el presente y el futuro.

A mis hermanos Sylvia Aurora, Jaime Alberto, Carlos Olav y Eduardo Yurie:

Somos cada uno distinto, como los dedos de la mano y unidos por una palma que escribe entre líneas, unión, amor y movimiento en los momentos importantes de nuestras vidas.

A Dorila, tu sabiduría, amor y ejemplo quedaron tatuados en mi vida.

A mis ahijados:

Adriana Dolores, Antonio y Eduardo Alberto, nunca es tarde para realizar estudios, viajes, sueños, lo único que puede entorpecer el camino es la desorganización del alma, vuelen tan alto como puedan.

A mis cuñados (as) y a Ma. Elena Magaña, gracias por ser mis amigos por estar presentes en mí vida.

A Carina Ricco, Leslie Attiq, Ramón Miranda, Humberto y Alma Aguilar, Leonardo y Lupita de Gante, Fernando y Rosa María López, Alexis y Susy Penagos, Rubén Antonio y Lilian Ybarra, seres llenos de luz en mi vida.

A mis sobrinos, Sylvia Angélica, Adriana Dolores, Roberto Xavier, Liby, Jaime y Ana Isabel, ustedes son seres muy especiales en mi corazón y el mejor regalo que me han dado mis hermanos.

A cada miembro de mi familia que tanto quiero, un apellido nos compromete, la libertad de un amor nos hace disfrutar juntos de la vida.

A mis amigas y amigos de vida que han compartido mi infancia, mis momentos especiales de fiestas juveniles, mis estudios universitarios, la bohemia, el coro, la carne asada, la crónica, el arte, FB y con los años un regalo especial de Dios... enfrentar y compartir las lecciones de vida.

A mis compañeras (os) y amigos (as):

Betty Peralta, Dulce Alfaro, Fabih Martinez, Heladio Herrera, Jane Castro, Jennifer Voutssas, Jovv Valdespino, Karla Quintero, Marcos René A. Moreno, Nayeli Gervacio, Román Domínguez, gracias por compartir conocimientos, por aprender de ustedes tantas cosas, por su apoyo incondicional, ha sido un placer caminar juntos.

A Antonio Cobos, Carla de Pedro, Carlos Capristán, Cecilia Aguilar, Jonathan Hernández, Luyn de la Rosa, María del Socorro Audiffred, ustedes tienen un común denominador son energía.

A Moopy mi compañero permanente durante la realización de este trabajo. De día y noche siempre fiel, incansable y noble.

A todos los lectores de este trabajo, seguro podremos coincidir en el camino, hay mucho por desarrollar en el campo.

## AGRADECIMIENTOS

Un trabajo de investigación siempre es apoyado por el esfuerzo de varias personas e instituciones, para ellos mi agradecimiento.

A la UNAM, pasar y ver desde la Av. Insurgentes tu belleza arquitectónica es un regalo majestuoso, caminar por tus jardines es un alimento espiritual, recorrer tus pasillos es señal de vida, entrar en tus aulas es encontrar sabiduría y compartir la experiencia de una sola identidad, México!!

A mi director de Tesis:

Mi reconocimiento y gratitud especialmente para usted Dr. Jaime Ríos Ortega. Su apoyo profesional, su fe en mí persona me hicieron concluir esta investigación. Gracias por devolverme la confianza que se debe de dar entre tutor y tutorada al mostrarme su profesionalismo, compartir su experiencia, su capacidad, su ética, su integridad y su calidad humana.

A los distinguidos miembros del jurado:

Dra. Brenda Cabral Vargas  
Dra. Lina Escalona Ríos  
Mtro. Hugo Alberto Figueroa Alcántara  
Dra. Georgina Araceli Torres Vargas

Ustedes son personas muy especiales, ha sido un honor coincidir en el camino. Gracias por el tiempo invertido en la revisión de mi trabajo, por demostrarme cada una de ustedes la capacidad con inmediatez al realizar sus observaciones oportunas y profesionales. Gracias por su confianza, por su ejemplo profesional y humano.

A mis maestros:

Les agradezco su atención y su paciencia para adentrarme en esta maravillosa disciplina, gracias por compartirme sus experiencias y además por transmitir con ejemplo algo especial de su persona a mi persona, lo cual lo transcribo en un solo concepto:

Dr. Álvaro Quijano y Solís- esfuerzo  
Dr. Ariel Alejandro Rodríguez García- oportunidad  
Mtra. Elba Fernández Cruz- pertinencia  
Dra. Elke Koppen Prubmann- observar  
Dra. Elsa Barberena y Blásquez- armonía  
Mtra. Esperanza Molina Mercado- paciencia  
Dra. Estela Mercedes Morales Campos- puntualidad  
Dra. Georgina Araceli Torres Vargas- permanencia  
Mtro. Heberto Reynel Iglesias- prever  
Dr. José López Yepes – originalidad

Dr. José Adolfo Rodríguez Gallardo- alcanzar  
Mtro. José Tomás Palacio Medellín- tiempo  
Dr. Juan Voutssás Márquez- respeto  
Mtra. María del Consuelo Tuñón Rodríguez- entusiasmo  
Dra. Rosa María Fernández de Zamora- disciplina  
Dr. Roberto Garduño Vera- seguridad.

A mis colegas y amigos a la distancia:

Miguel Ángel Córdoba S. de Perú, gracias por haber sido desde hace siete años mi primer tutor en el manejo de la plataforma Moodle, por permitirme utilizar por años para mis cursos la plataforma EduCile, por considerarme profesionalmente para compartir experiencias con tus grupos de trabajo, siempre un amable guía, excelente profesional y amigo.

Juan Carlos Marcos Recio gracias por cada una de las atenciones recibidas para la organización de mi estancia en Madrid, por haberme hecho el honor de haber aceptado ser mi tutor y muy especialmente por su calidad humana.

Mónica Luque, María Estela Guita, Nancy Piriz de Argentina, Martha García de Colombia, José Luis Ibarra de México, ustedes fueron mis primeros tutores. Desde hace más de ocho tuve la oportunidad de ser dirigida por ustedes, gracias por lo bien que lo hicieron, su compromiso y guía en los cursos a distancia que me impartieron, me llevaron de ser estudiante a seguir adentrándome más y más en ambos lados del sistema.

Karla Rodríguez Salas de Costa Rica y María Teresa Múnera Torres de Colombia, gracias por la inmediatez con que atendieron a mi solicitud de colaboración.

Mis compañeros tutores a distancia de Iberoamérica, somos una flota de más de 220 integrantes, gracias por su apoyo en esta investigación, gracias por su amistad.

María Elena Figueroa reforzaste mi formación como comunicóloga con tus aportaciones dentro de mi formación como Promotora Cultural, lo cual ha enriquecido este trabajo.

A Roberto Garduño Vera y Filiberto Felipe Martínez Arellano, muchas gracias por su atención a mi persona, por el valioso tiempo invertido durante el 2012 en la revisión de este trabajo.

A Ricardo Rocha y Luis Antonio Martínez, mis primeros maestros en el área de comunicaciones, ser parte de su equipo cuando iniciaba mi vida profesional fue una bendición pues me enseñaron a aplicar tres cosas muy valiosas: la honestidad, el respeto a las ideas y la disciplina. Gracias.

A los investigadores:

Mary Guanipa Pérez de Venezuela, Mario Vásquez Astudillo de Chile, Elena Barberá Gregori y Lorenzo García Aretio de España, mi respeto por su profesionalismo, por su entrega a la investigación. Gracias por su amable respuesta a mi solicitud.

## CONTENIDO

Preámbulo	4
Introducción	6
Capítulo 1	14
La educación a distancia como entorno del objeto de estudio: el tutor	14
1.- La educación a distancia	
1.1 Explorando el camino, la modalidad a distancia en la educación	18
1.1.2 Los diferentes factores de impacto al entorno de la EAD	20
1.1.3 EAD: oportunidad para alcanzar los programas de educación nacional	31
1.2 El uso de las TIC y la educación a distancia: su impacto en la educación media y superior.	40
1.3 La evolución de la educación bibliotecológica presencial en México hacia la modalidad de EAD	46
1.4 El entorno de la comunicación, su aplicación y comprensión muy importantes en el ciclo de la EAD	57
1.5 Comunicación y bibliotecología	59
1.6 Estudiante / Usuario	67
1.7 El aula virtual	80
Capítulo 2	82
El tutor en la educación a distancia	
2. Antecedentes del tutor	83
2.1 Vamos al inicio	84
2.2 Indicadores para definir la función del tutor en educación a distancia	94
2.3 Impacto del uso de la distinta terminología: asesor, docente, tutor, orientador...	103
2.4 El primer registro del trabajo de un posgrado bajo la guía de un tutor UNAM	118
2.5 Lineamientos específicos para docentes dentro de la UNAM	119
2.6 Disposiciones jurídicas sobre la tutoría en la UNAM	120
2.7 El Sistema de Universidad Abierta de la UNAM (SUA- UNAM)	124
2.8 Tutor ≠ Docente	132
Capítulo 3	138
Las funciones del tutor a distancia desde la perspectiva de los actores	
3.1 El contexto	139
3.2 Metodología	141
3.2.1 Los tutores	141

3.2.2	Las instituciones educativas	155
3.2.3	Valoración profesional de la modalidad a distancia en las empresas	156
3.2.4	Los investigadores	156
<b>Capítulo 4</b>		158
<b>Modelo de facilitador a distancia y sus cuatro vertientes funcionales del tutor</b>		
4.1	Justificación	159
4.2	Vertientes de las dos primeras funciones: Docente a Distancia (DD) y Tutor a Distancia (TD)	162
4.3	Vertientes de funciones Tutor de Referencia a Distancia (TRD)	167
4.4	Las tres vertientes integradas	184
4.5	Vertientes de funciones Tutor de Investigación a Distancia (TID)	188
<b>Conclusiones</b>		205
<b>Bibliografía</b>		211
<b>Anexos</b>		
1.-	Cuestionario a los investigadores	220
2.-	Sistema de evaluación electrónica de profesores FFyL – UNAM	224
3.-	La inmersión de la educación media en México: oportunidad para tutores de EAD del campo de bibliotecología	228
<b>Tablas</b>		
Tabla 1.	La EAD en México	15
Tabla 2.	Usuarios de internet en el mundo por regiones geográficas	28
Tabla 3.	Penetración de internet en el mundo por regiones geográficas	29
Tabla 4.	Usuarios de internet en México 2011	29
Tabla 5.	La evolución cronológica escolarizada de la Educación Bibliotecológica en México hacia la modalidad de EAD	52
Tabla 6.	Diversas identificaciones del tutor	94
Tabla 7.	Indicadores para el tutor en Línea	97
Tabla 8.	Perfil de competencias del tutor en línea	98
Tabla 9.	Programa tutorial para la educación a distancia a nivel superior	99
Tabla 10.	Competencias del tutor Vásquez	101
Tabla 11.	Competencias del tutor Vásquez (2)	102
Tabla 12.	Definiciones sobre las distintas terminologías utilizadas para referirse al tutor	117
Tabla 13.	Diferentes concepciones de funciones PUCP-AUTORA	137

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Tabla 14. Modelo integral de las dos primeras vertientes de funciones (Docente a Distancia y Tutor a Distancia)	165
Tabla 15. Tutor a Distancia (TD) en el aula virtual	185
Tabla 16. Docente a Distancia (DD) en el aula virtual	186
Tabla 17. Tutor de Referencia a Distancia (TRD) en el aula virtual	186
Tabla 18. Los distintos conceptos del tutor de investigación a través del tiempo	199
Tabla 19. Población de Jóvenes edad 16-18 años. Periodo 2007-2020	231
Tabla 20. Tasa de terminación de jóvenes estudiantes Periodo 1990-2006	232
Tabla 21. Indicadores de Cobertura de EMS periodo 1990-2006	233

### Tabla de figuras

Figura 1. Educación Virtual/Bibliotecología	17
Figura 2. Usuarios de internet en el mundo 2011	27
Figura 3. Suprasistema de EAD	30
Figura 4. TIC Proveedor- Receptor de servicios EAD	45
Figura 5. Niveles de comunicación básicos para el tutor en línea	65
Figura 6. Modelo conceptual de formación en Tutoría Virtual	113
Figura 7. Competencias ≠ Funciones	159
Figura 8. Modelo: Facilitador a Distancia y sus cuatro vertientes funcionales	161
Figura 9. Tutor de Referencia a Distancia	176
Figura 10. Proceder del Tutor de Referencia a Distancia (TRD)	182

### Tabla de esquemas

Esquema 1. Marco Conceptual de Educación a Distancia	39
Esquema 2. Comunicación- Bibliotecología	60
Esquema 3. Competencias y recursos para la comunicación en línea	66
Esquema 4. TIC en los procesos de aprendizaje y enseñanza	71
Esquema 5. EAD Estudiante- Asesor (actual)	79
Esquema 6. El tutor en la EAD actual e inclusión del Facilitador a distancia	162
Esquema 7. El Facilitador a Distancia y las dos primeras vertientes de funciones	166
Esquema 8. Sistema EAD- Bibliotecología	187
Esquema 9. El Tutor Investigador a Distancia (1, 2, 3, 4)	203

### Tablas de cuadros

Cuadro 1 Diagrama Funcional del Tutor de Referencia a Distancia	183
---	-----

## PREÁMBULO

*“El libro como objeto puede solamente conservar las palabras, pero la lectura crítica puede transformar en legítimas las ideas contenidas en un libro; por lo tanto, el lector, antes de leer el libro ha pensado por sí mismo el tema y conoce sus veredas” (Ortega y Gasset, 1967).*

La presente investigación inició como un razonamiento espontáneo y lógico mediante una y otra experiencia como estudiante en diversos cursos de educación en línea, donde la respuesta obtenida tendió a ser insatisfecha por la falta de continuidad de quienes se encontraban del otro lado de la pantalla. Esos vacíos que dejan al educando con las ganas de desertar o no repetir la experiencia “es como hablar por teléfono en silencio y en forma de monólogo aprobado”, insatisfacción inmediata cuando no hay respuesta positiva o censurada a un esfuerzo, falta de seguimiento mediante algún correo, evaluación o, lo que es peor, falta de aclaración de dudas relacionadas con el tema, así como falta de guía y respuesta a mi búsqueda de información.

Estos problemas me hicieron adentrarme más en el tema y empezar a diseñar sobre cómo desarrollaría mi trabajo, los vacíos estaban detectados, comunicación e información. Sin embargo había que hacer una investigación con mayor profundidad, así que en el 2009 decidí cursar la maestría en el campo en específico de quienes estudiaban el “flujo de la información”. Mi parte en comunicación estaba cubierta con mi licenciatura y mi experiencia en varios campos, como columnista, escritora, conductora, cronista y la experiencia de cuatro años atrás presidiendo la Academia de Divulgación y Publicaciones de la sociedad civil más antigua de nuestro país, me refiero a la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística y bueno ni hablar de la excelente formación como tutora virtual que ya había recibido por parte de la OEA.

Mi supuesto lo tenía desde el año 2006 dando y dando vueltas en mi cabeza, era tiempo de plantearlo y llevarlo a cabo, era tiempo de definir el papel profesional que debe de jugar un tutor dentro de un sistema de Educación a Distancia, de qué forma lo podría ubicar...identificando la funciones.

Al iniciar con los primeros pasos de mi tesis como lo fue el protocolo de investigación me cuestionaba una y otra vez qué tanto se valdría incluir algunas respuestas empíricas o sistemáticas, algunas con nacimiento natural en mi propia experiencia como estudiante de cursos o diplomados de un año en línea y en ambas modalidades presencial y a distancia como lo fueron el Diplomado de

## EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA: ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Formación Bibliotecaria impartido por el Instituto Tecnológico de Hermosillo, Difusión Científica y Secretaria de Educación Pública, el Diplomado de Promotores y Gestores Culturales de CONACULTA y la Universidad de Sonora. Los diplomados en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000/ ISO 14000, mi formación como Tutora virtual y Mejoramiento de la Calidad en la Educación OEA; así como mi experiencia del otro lado del sistema, como tutora virtual (OEA), voluntaria en programas de la ONU, Facilitadora Nabbur, Tutora EduCile, Tutora GesTec, Asesora UNAM, actividades que he realizado durante los últimos ocho años.

Esto quedó resuelto conforme fui cumpliendo con el programa de estudios planificado específicamente por los expertos en el campo de conocimiento de la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Mediante esta situación, comprendí la importancia de haber cursado la maestría, donde no solo se me ubicó en el entorno de la Bibliotecología como disciplina, si no en el papel profesional de los bibliotecólogos. Las diferentes discusiones en los seminarios, poco a poco fueron enriqueciendo mis conocimientos, donde mis respetables maestros me fueron dando las bases suficientes para seguir con la elaboración de este trabajo, con mayor seriedad sustentarlo mediante una búsqueda dirigida, sistemática y elocuente. Aunque confieso que por momentos, con tanta información, sencillamente ocurrió...“uno que otro momento de pérdida de la razón”, dentro del proceso de compilación de información, lo cual me llevó a horas y horas de búsqueda, selección, lectura, depuración, una y otra vez... buscando el conocimiento que la información me ofrecía, cual si fuera un producto que gritaba...¡ÚSAME!!!

Continué así con diseminación, apuntes, indagaciones, grabaciones, papeles arrugados, botes de basura llenos, memorias USB con altos contenido de información, libretas de apuntes, fichas bibliográficas, en fin, recordando una y otra vez las palabras que, a son de campaneó, tocaban en mi tímpano: *“el que no se mete con el registro y lo da por hecho no es bibliotecólogo”* palabras verbales de una de mis queridas maestras, Estela Morales. La invitación era muy clara, debía centrarme en conocimientos registrados que me permitieran llegar a la comprensión del tema y la obtención de conocimientos teóricos, prácticos, válidos y estructurados, con causalidad y uso, además de ello, busqué mi intensionalidad: mostrar esas funciones que no habían sido ubicadas en otros trabajos de investigación, y desarrollar un modelo donde se incluyera la participación de un profesional bibliotecólogo que viene a ser desde mi punto de vista, uno de los engranes faltantes en los cursos a distancia, aquella persona que vendría a resolver uno de mis vacíos encontrado años atrás como estudiante y académica de esta modalidad, la gestión y el acceso a la información, el uso apropiado de los recursos.

## INTRODUCCIÓN

Partiendo del supuesto de que “Una apropiada identificación de las funciones del tutor en Educación a Distancia ayudaría a mejorar los programas educativos, adicionalmente considero que es necesario reforzar dichas funciones con la incorporación de un tutor con formación Bibliotecológica dentro de sus competencias cognitivas y de experiencia. Esta identificación servirá de base para la creación de un modelo que defina dichas funciones para su óptima aplicación, tanto en el campo de la Bibliotecología como en los demás programas educativos a distancia”.

El presente trabajo introduce a los aspectos generales del marco conceptual y teórico del objeto de estudio, el tutor y su función dentro de la Educación a Distancia (EAD), relacionado con lo que corresponde al título del mismo.

Una búsqueda extensa en la literatura, me llevó a percatarme de que no están identificadas claramente las funciones del tutor en EAD, esto justificó la necesidad de hacer un estudio exploratorio que me llevase a cumplir con el objetivo de establecer dichas funciones y perfil profesional de un tutor en educación a distancia en Bibliotecología, así como crear un Modelo de Facilitador a Distancia y sus cuatro vertientes funcionales.

Para ello fue necesario el planteamiento del problema:

No existe una clara definición de las funciones del tutor virtual, confundiéndolo con asesor, docente, facilitador entre otros. Por lo que no existe un modelo integrador de dichas funciones, con la incorporación de un tutor con formación Bibliotecológica dentro de sus competencias cognitivas y de experiencia; para ello he planteado las siguientes preguntas:

¿En qué medida la clarificación de las funciones del tutor virtual aportan elementos para la creación de un modelo integrador?

¿La creación de un modelo de las funciones del tutor virtual puede clarificar las funciones del tutor en el ámbito de la Bibliotecología y de más programas a distancia?

¿Cuáles son las funciones del tutor virtual que permiten sentar las bases para un modelo que brinde los lineamientos básicos para la EAD?

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

¿Cuáles son las actividades relacionadas de la tutoría virtual como elementos relevantes de apoyo en la educación a distancia, las competencias cognitivas, emocionales, las habilidades comunicativas e integradoras, las aptitudes y las experiencias que deben ser consideradas para que un tutor cumpla con sus responsabilidades?

¿En qué medida la incidencia de un tutor virtual incompetente o la carencia del mismo, puede afectar al objeto de estudio del aprendizaje?

¿En las instituciones de EAD se hace uso de una guía estructurada de las funciones del tutor?

¿Qué relevancia podría tener la identificación de funciones diferenciadas entre un tutor virtual y otros participantes docentes?

¿La definición del concepto del tutor en EAD se ve afectada por la indefinición de la terminología?

Objetivo:

Establecer las funciones profesionales que debe desempeñar un tutor en la EAD en el campo de Bibliotecología, para establecer un modelo de facilitador a distancia y sus cuatro vertientes funcionales del tutor , el cual sea aplicable también a demás programas educativos a distancia

Objetivos específicos:

Indagar sobre la evolución del concepto tutor.

Conocer cuál es el concepto del tutor por la literatura actual.

Examinar la importancia de la disciplina Bibliotecológica como elemento constituyente del Perfil del Tutor.

Valorar la importancia de normalizar la definición del tutor en EAD.

Para dar cumplimiento a ello fue necesario cuestionarme inicialmente:

¿Qué pasa dentro del universo de la educación a distancia, si el sujeto tutor no cumple con sus funciones?

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

¿Cómo evoluciona México, particularmente en el campo de la Bibliotecología, con relación en la identificación y descripción de las funciones relevantes del tutor?

¿Se genera un desarrollo de la disciplina bibliotecológica, para adecuarse a la necesidad creciente de la educación a distancia?

Y la respuesta emitida después de este estudio fue que si un programa de EAD en el campo de la Bibliotecología o en cualquier otra disciplina carece de las funciones específicas de la tutoría, se afecta directamente la educación y el desarrollo de las distintas disciplinas. Bajo estas condiciones, se ven mermados los resultados de los programas, pudiendo provocar deserción por parte de los participantes, escaso aprovechamiento, reducido sentido de pertenencia a la institución, la desacreditación de la EAD o, lo que es peor, la imposibilidad de lograr que la EAD cumpla con la importancia social de su función, que se prevé sea una necesidad generalizada en un futuro cercano para cumplir con los programas nacionales y atender la demanda de la educación en todos los niveles.

La importancia de la inclusión de la EAD en los programas educativos, va siendo de mayor apoyo a la educación presencial y despegando por sí sola. Considero que el hecho de que el tutor de EAD carece de una identificación estructurada de sus funciones afecta al sistema de

Educación, por ende, al sistema social.

Para la elaboración de esta tesis se llevó a cabo un análisis exploratorio en la literatura americana, europea y latinoamericana, siguiendo el modelo de Wilson, sobre el concepto tutor, así como del entorno de éste, esto es, la Educación a Distancia (EAD).

En la actualidad los esfuerzos realizados por las instituciones para la formación de estudiantes a distancia en el área de Bibliotecología y otras áreas de educación, comienza a despuntar. Colocándose como líder en su aplicación, la UNAM, y, en específico de mi interés personal, fue analizar mediante encuestas a los tutores que participan dentro de la oferta de estudios que se brinda a estudiantes de nuestro campo, mediante la Licenciatura y Maestría a Distancia de Bibliotecología y Estudios de la Información, así como a otros tutores UNAM, donde el resultado fue que los tutores incorporados dentro del programa, denominados “asesores en línea” carecen de una conceptualización sobre su función y responsabilidad específica como asesores en línea, aportando sus ideas al respecto, lo cual me permitió ver de forma clara la confusión común dentro de sus funciones, como serían las habilidades y aptitudes.

## EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA: ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Se incorporaron en esta tesis, de forma simple, los elementos principales que se requieren dentro del ambiente de aprendizaje de la EAD, como son, el aula virtual, las TIC, las cuales tienen una relación directa con la Bibliotecología, los actores principales docente- estudiante y el uso de la comunicación.

Es importante considerar, para ello, que no cualquier institución educativa, por mayor prestigio que tenga, podría ser una proveedora confiable y competente si antes no gestiona apropiadamente todos los elementos necesarios para optimizar este tipo de programas, incluyendo la aplicación de esquemas claros en la gestión, recopilación, disseminación, resguardo, descarte y difusión de la información relacionada con dichos programas.

De igual manera, no cualquier académico puede tener los conocimientos, aptitudes y habilidades para desempeñarse de manera adecuada como docente en este tipo de modalidad.

Por otro lado, el estudiante que participa en este tipo de programas debiera contar con cierto perfil para poder enfrentar el reto de lograr una excelente formación bajo condiciones controladas, interactuando de manera prioritaria a través de una plataforma educativa virtual.

Al igual que en el caso del académico, no cualquier buen estudiante bajo metodologías tradicionales presenciales, podría ser un buen estudiante por medios virtuales.

En la práctica de la educación a distancia, las distintas connotaciones que se le dan a la figura del tutor, crean ciertas confusiones en su quehacer, por lo que se indagó si estas figuras son iguales o poseen diferencias y qué tanto limitan el desarrollo de los programas de EAD.

Expongo aportaciones de trabajos muy interesantes sobre el perfil y las competencias del tutor a nivel nacional e internacional y, por último, ante la ausencia de perfiles definidos dentro de la EAD, propongo funciones muy importantes sobre el tutor en la EAD que no habían sido identificadas como son: la adecuación de Tutor (docente presencial y virtual, instruye en línea) de acuerdo a las necesidades del entorno globalizado que he denominado Docente a Distancia y Tutor a Distancia, así como la delimitación del Tutor de Referencia a Distancia y el Tutor de Investigación a Distancia, los cuales se especifican en el Capítulo 4, dentro de la creación del Modelo Facilitador, propuesto por mi autoría.

Adicionalmente, se ha ido generalizando en el mercado de la educación, el suministro de cursos a distancia, con una enorme competencia en cuanto a proveedores de los mismos pero sin un

apropiado seguimiento en relación a sus resultados. Además, la UNESCO reconoce “el papel de la educación abierta y a distancia y de las TIC en apoyo a los procesos educativos y de investigación”.

Sin embargo, la EAD es una alternativa que bien aplicada conlleva enormes ventajas en cuanto al nivel de aprendizaje, facilidades de aplicación, reducción de costos, facilidad en el proceso de ciclo de información y optimización de tiempos.

Con la finalidad de que la información contenida en esta tesis sea un producto para usarse, se desarrolló la investigación con un fin específico, mediante un método científico.

Basándome en una metodología de investigación de la suposición inicial por naturaleza, fui de lo general a lo específico, tanto en el desarrollo de la búsqueda de información existente como en lo presentado en este trabajo, la ausencia del estudio del objeto dentro del entorno de mi supuesto, esto me llevó a analizar si estas figuras son iguales o poseen diferencias y qué tanto limitan el desarrollo de los programas de EAD, así como la identificación de las funciones que no habían sido consideradas dentro del sistema.

Haciendo uso del sabio consejo de mi querida maestra Rosa María Fernández: “*cuando investiguen hagan una búsqueda seria y extenuante de valiosos trabajos realizados por educandos que el día de hoy han alcanzado el grado de Maestros o Doctores*”. Fue fácil encontrarme con trabajos muy profesionales, los cuales incluían conceptos de temas generales relacionados con la educación a distancia en nuestro campo y que reforzaron este trabajo.

En el Capítulo 1 “La educación a distancia como entorno del objeto de estudio: el tutor”, como corresponde a su título la EAD es tratada desde el enfoque del entorno donde se ubica el objeto de estudio, no a profundidad, esto es debido a que ya ha sido estudiada en valiosos trabajos realizados por investigadores de nuestra disciplina. Se integran los factores de impacto (usuarios y decisores) que a mi consideración afectan el sistema de EAD como son factores sociales, tecnológicos, económicos, organizacionales, internet, entre otros.

Se hace mención de tres actores claves del sistema de EAD, que están inmersos y en movimiento constante, aún sin estar delimitadas sus participaciones. Como todo sistema uno a otro para subsistir, van dependiendo y ocupando un lugar distinto dentro del mismo, impactados por su propio entorno, así como el uso o no, del canal conductor más importante que es la comunicación.

Los tres actores son relevantes para que pueda funcionar exitosamente un programa de educación por parte de la institución educativa a distancia. Estos son: el docente, el tutor y el estudiante.

## EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA: ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Del estudiante, se presenta la visión de varios autores sobre las actividades cognitivas, las habilidades y competencias instrumentales e interpersonales, sistémicas, conocimientos y actitudes del estudiante. Así como el proceso de aprendizaje.

Se incluye una descripción breve sobre la importancia de la comunicación en nuestro campo, la cual sirve como base para la identificación de cinco niveles de comunicación básicos para el tutor en línea.

Independientemente de todo lo que antecede, existen recursos adicionales aplicados en un programa a distancia, como serían los programas de estudios, las instituciones, los cuales no son cubiertos en esta tesis. Debido a que, de ser así, se tendría que estudiar bajo otro enfoque, lo mismo aplica en la parte tecnológica.

Para efectos de este trabajo en este capítulo expongo de forma generalizada las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Así como un cuadro con la finalidad de que sirva como ubicación conceptual al lector de la evolución cronológica presencial de la Educación Bibliotecológica en México hacia la modalidad de EAD.

En el Capítulo 2 “El tutor en la Educación a Distancia”, se rescatan elementos de carácter histórico del desarrollo de la figura del tutor a través del tiempo, partiendo de los tutores en sentido embrionario, aclaración pertinente para no caer en un anacronismo, así como establezco nuevos registros dentro de este apartado de información, la decisión de integrarlos surgió debido a que no los encontré identificados en la literatura analizada, en nuestro campo, por lo cual consideré necesario su registro con la finalidad de ubicarlos en el presente.

A partir del desarrollo del rol del tutor, se toman como base las principales características del tutor presencial, como indicadores para definir las funciones del tutor en EAD. Se presentan diversos estudios de investigadores en el campo quienes han definido ciertas competencias del perfil del tutor en línea. Se especifica el impacto del uso de las distintas terminologías, como son asesor, docente, tutor, orientados, entre otros.

Se integró el papel que ha tenido el Tutor en la UNAM y el desarrollo de lineamientos específicos que se le han asignado dentro de la institución a las figuras, docente, tutor, asesor en línea.

Realicé una comparación del tutor y sus funciones visto por la Dirección de Educación Virtual de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) Virtual y mi propia conceptualización al respecto.

El Capítulo 3 “Las funciones del tutor a distancia desde la perspectiva de los actores”, en este apartado se presenta para consulta de los interesados la metodología y resultados emanados de dicha información.

Hice uso de una metodología específica para las encuestas, sencilla y de gran aportación, la cual fue realizada a expertos tutores, como son mis 82 compañeros hispanoamericanos “Tutores virtuales” quienes fuimos parte de la segunda edición certificados por la OEA en el año 2005, así como el apoyo de tutores en nuestro campo como son los 140 “Asesores en línea de la UNAM” a quienes agradezco su entusiasmo y respuesta al cuestionario que sirvió para determinar las experiencias y el nivel de comprensión y de aplicación de los conceptos, presentados en este trabajo. Los tutores cuestionados son de los siguientes países: Argentina, Brasil, Costa Rica, Chile, El Salvador, España, México, Perú, Uruguay, Venezuela.

Los resultados de la encuesta realizada a los tutores fueron de gran aportación para la creación del Modelo de Facilitador y sus cuatro vertientes funcionales del tutor.

El 100% de los encuestados identificó de manera diferente las tres características principales de las funciones del tutor, como se puede observar en las respuestas del cuestionario.

Se envió un cuestionario a tres Gerentes de Recursos Humanos de empresas corporativas, en los tres casos, el resultado fue que tienen mayor oportunidad laboral los que egresados de la modalidad presencial.

Envié un sencillo cuestionario de cinco preguntas a investigadores internacionales a quienes agradezco su aportación y experiencia compartida.

Llevé a cabo encuestas telefónicas y visitas presenciales con cinco universidades que ofrecen servicios de EAD, esto con la intención de evaluar los programas de estudio que se ofrecen, de conocer el servicio, así como obtener algún contacto con sus tutores en línea.

Además de los resultados de esta información, fue fácil detectar que el desarrollo del nicho de oportunidades de la EAD para el proceso de enseñanza aprendizaje se debe más a las facilidades que el desarrollo tecnológico aporta, que al interés de los proveedores de incrementar la eficacia en el aprendizaje de los alumnos, optimizando la eficiencia en la aplicación de los recursos involucrados en este proceso.

## EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA: ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Para muchas personas, éste se considera como un mercado secundario de la educación, esto es, dirigido a personas que no tienen posibilidades de participar en programas educativos con metodología presencial.

Esta investigación permitió la identificación sobre la oportunidad latente y crecente para la inserción de profesionales especializados de nuestro campo de Bibliotecología en la Educación Media y Superior. Como lo es la aportación de la EAD, dentro la nueva Reforma de obligatoriedad de la Preparatoria en nuestro país, estos temas se consideran importantes dentro de este trabajo debido a que en la actualidad además de ser elementos dentro del entorno, son una necesidad para el desarrollo de los programas educativos nacionales. (véase anexo 3).

En el Capítulo 4 “Modelo de Facilitador a distancia y sus cuatro vertientes funcionales del tutor”, presento un modelo de mi autoría, el cual sirve para integración y comprensión de las cuatro funciones del tutor. Con su emisión se alcanza en forma positiva lo afirmado en mi supuesto, el estudio de las funciones y su distinta terminología facilitó la creación del modelo, así como se dio la inclusión del tutor con características de formación bibliotecológica. Considerando que dicho modelo, a su vez, es una solución al problema planteado de esta investigación.

Se incluye un apartado de conclusiones.

Por último, para concluir con esta introducción, considero de manera particular, que la especificación de las funciones del tutor en la EAD y la inclusión del perfil bibliotecológico puede reforzar los cursos, incrementar el número de estudiantes, así como ubicar dentro de la estructura de los programas a distancia nuestro papel profesional.

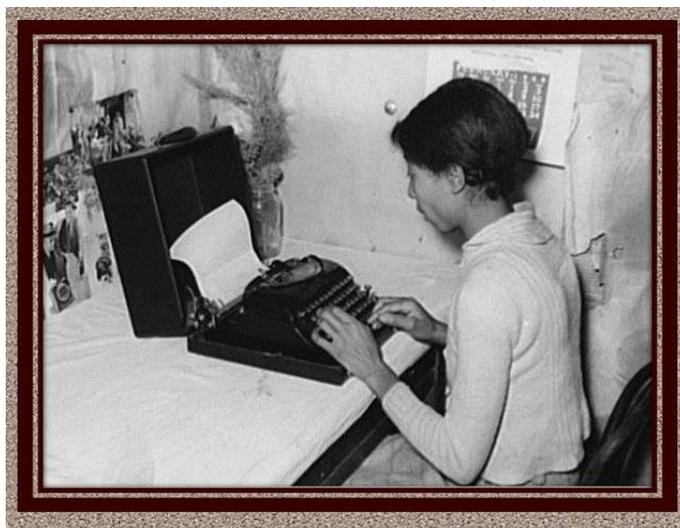
Sin dejar de lado lo que he pensado y expuesto en el pasado 8° Coloquio de Maestría del Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información: “En nuestro campo y más aun perteneciendo a la UNAM, debemos pugnar por una normalización internacional en cuanto a la terminología de la EAD, eso facilitaría el manejo, organización y difusión de información al respecto en nuestro campo”.

Y bien, haciendo un parafraseo: “No todos los libros son para todos” expongo “no todas las tesis aclaran las dudas a todos”... por eso pido a los lectores su indulgencia.

# CAPÍTULO 1

## LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

### COMO ENTORNO DEL OBJETO DE ESTUDIO: EL TUTOR



1

## 1.- LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Debemos recordar que el tutor está dentro de un sistema, por lo que “...cada sistema se delimita a sí mismo frente a su entorno, por ello el entorno de cada sistema es distinto”. Luhmann<sup>2</sup>.

Es muy importante, cuando hablamos de la Educación a Distancia (EAD) como un sistema, que este debiese ser evaluado periódicamente, y por ende, también el desempeño de cada actor involucrado: “...la evaluación es un proceso sistemático de análisis de una actividad, hechos o cosas que permite comprender, de manera contextualizada, todas sus dimensiones e implicaciones de cara a estimular su perfeccionamiento”. Belloni<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Russee, L. (1940). *Photographs*. Consulta el 22 de septiembre de 2011, de Biblioteca del Congreso USA: [http://www.loc.gov/rr/print/res/071\\_fsab.html](http://www.loc.gov/rr/print/res/071_fsab.html).

<sup>2</sup> Luhmann citado por : Torres V., A (2008). Un modelo integral de biblioteca digital. (UNAM.CUIB, Ed.) *Cuadernos de Investigación*, p.19.

<sup>3</sup> Belloni, M., H. M., & Souza, L. (2001). *Metodología de avaliacao em políticas públicas*. Sao Paulo: Cortez.

Una de las condicionantes del entorno para el desarrollo de la Educación a Distancia es la globalización. García<sup>4</sup>, citando a Morales, la describe de la siguiente forma: “...se caracteriza por imprimir mayor intensidad a los flujos de información, los intercambios comerciales y de capitales internacionales, y la gran comercialización de productos de todo tipo, aún culturales y científicos”.

Al hacer una revisión en la literatura analizada para esta investigación, es fácil que percatarse que la EAD en los programas educativos va en ascenso:

INSTITUCIÓN	No. DE ESTUDIANTES	PERIODO
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey	200,000	2012
Universidad de Guadalajara	14,000	2012
Universidad Nacional Autónoma de México	16,864	2010- 2011

**Tabla 1. La EAD en México**

**Fuente: Programa: Es lo mismo pero no es igual. “La asesoría en línea que el aprendizaje proactivo”. 1ª. Emisión Canal 22. Fecha de emisión, 26 de Mayo de 2012.**

Con base en las entrevistas realizadas, para esta investigación, en la actualidad las instituciones educativas, dentro del sistema de Educación a Distancia, se están preocupando más por dar información que por proveer formación con calidad, esto es sencillo de analizar cuando ni siquiera dentro del sistema hay un seguimiento bajo un proceso en específico, como lo es la tutoría y sus efectos dentro del entorno global de la educación.

<sup>4</sup> Morales Campos, E. (2010). Rescate y difusión de la diversidad cultural en el mundo global. (UNAM, Ed.) *Cuadernos de Investigación 13*, p 67.

Se presupone que las instituciones que cuentan con modalidad a distancia, están preocupadas por la enseñanza, esto es: las plataformas, aulas, docentes, materiales de estudio, recursos de medios electrónicos y multimedios, y, demás elementos. Sin embargo, han dejado fuera la otra mitad del proceso que es el aprendizaje, esto se puede ejemplificar de la siguiente forma: a los educandos se les envía información, se les pone a sus alcance en el aula virtual, en la mayoría de los casos no hay una correcta interrelación con el estudiante, la comunicación interactiva no fluye, el intercambio de ideas “queda flotando en el ciberespacio”, el educando toma los recursos, accede a las guías de actividades, las realiza y guarda como respaldo de su participación el envío de la presentación de sus trabajos, ya sea al correo personal de su tutor o en el área específica del aula para las tareas; a cambio, no recibe ningún seguimiento personalizado a su desempeño y sí encuentra una calificación: esto genera un proceso incompleto dentro del sistema. Si el estudiante desea continuar dentro del programa, participa generalmente sintiéndose solo en el camino.

En la actualidad, a más de cien años de este servicio, se hace uso de las TIC, el contenido es aceptable en su mayoría, pero deficiente en cuanto a su seguimiento, pudiéndolo convertir en un simple modelo de educación por correspondencia o llamada primera generación de la educación a distancia.

Por ello, el tema de EAD como se ha mencionado, es estudiado desde su participación como entorno del objeto de estudio, se expone que estamos inmersos en la urgencia de lo inmediato, tanto que se pierde la perspectiva, por ende, la EAD no debe ser considerada un todo, puede ser encapsulada en temas específicos donde el rol de cada elemento integrador debe ser especificado en cuanto a su estructura o función.

Los trabajos de autores presentados durante la investigación son los que aplican dentro de este estudio:

Haciendo referencia del libro *Theories of distance education- Delling* nos dice:

*La educación a distancia es una actividad sistemáticamente planeada que incluye la selección, preparación didáctica y preparación de materiales de enseñanza, así como la supervisión y apoyo del aprendizaje de estudiantes los cuales son alcanzados por*

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

*medio de al menos un recurso tecnológico, para salvar la distancia entre estudiantes y maestros... Galindo<sup>5</sup>.*

Si partimos de la siguiente definición: "... la *Bibliotecología* como la ciencia que estudia el registro y el flujo del conocimiento y de la información; así como la circulación social de los medios que la contienen para hacer posible su uso y organización", de La Fuente y Morales<sup>6</sup>: Una definición de EAD que no puede faltar es la de Garduño, quien define con palabras concisas lo que es la educación virtual en este campo:

*Es un modelo revolucionario de educación que se caracteriza por un currículo innovador, flexible, que propicia la interactividad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y la autoformación, gracias al soporte tecnológico de los nuevos sistemas de telecomunicaciones, las redes electrónicas, las herramientas didácticas y las bibliotecas y laboratorios virtuales desarrollados en multi e hipermedios "(...)" La enseñanza virtual en Bibliotecología deberán atenderse sus fenómenos, sus principios y sus teorías con la intención de que el alumno a distancia adquiera conocimiento sobre el desarrollo de la disciplina.<sup>7</sup>*



**FIGURA 1. Educación Virtual/Bibliotecología**  
**Funete Garduño**

<sup>5</sup> Enrique, G. R. (1999). Educación y nuevas tecnologías. (M. d. Educación, Ed.) *Las tecnologías de comunicación interactivas y la formación Docente*, p.p.420.

<sup>6</sup> La Fuente López, R., & Morales Campos, E. (1992). Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. (UNAM/CUIB, Ed.) *Investigación Bibliotecológica*, 6(12), p.p.25-33.

<sup>7</sup> Garduño, Roberto. (2004) MÓDULO III. Seminario Educación virtual en Bibliotecología. UNAM.

Por otro lado, un señalamiento que enriquece la participación de la EAD en la Bibliotecología es lo que señala Garduño<sup>8</sup> respecto a lo expuesto por Rodríguez al enaltecer que: “*uno de los propósitos más importantes de la Bibliotecología es la preservación de los registros de información y, al mismo tiempo, facilitar la consulta de los materiales que se mantienen como la base de la disciplina*”. Esto es, como bien es señalado por Rodríguez, “*...a lo largo de la historia, la bibliotecología ha sufrido cambios en su forma, más no en su fondo*”. Dentro de la disciplina de la Bibliotecología, Cabral<sup>9</sup> presenta un “*Modelo Teórico Integral de EAD con un enfoque en la Bibliotecología*”, en el cual describe sus tres fases: planeación, implementación y consolidación. Esta investigación podría complementar a ese modelo.

---

### ***1.1 Explorando el camino, la modalidad a distancia en la educación***

Una búsqueda exploratoria y extensa en la literatura refleja que la presencia de la Educación a Distancia (EAD) en los programas educativos cada día es más común. El impacto en las universidades es relevante, más aún si consideramos que los programas educativos del presente encaminados hacia el futuro, requieren del sustento del uso de las TIC en forma oportuna. Las Universidades pioneras en este campo <sup>10</sup> fueron la *Open University* de Inglaterra (1971) y la Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED (1972) de Madrid, España.

En la actualidad, fuera y dentro de México, los esfuerzos realizados por las instituciones para la formación de alumnos en la educación a distancia comienzan a despuntar, colocándose como líderes en su aplicación instituciones de educación superior como la Escuela Bancaria y Comercial (EBC), Educación Superior Abierta y a Distancia (ESAD) SEP, Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), Universidad Nacional Autónoma de

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Cabral Vargas, B. (2008). Tesis: La educación a distancia en bibliotecología. (Autor, Ed.) México, D.F.: UNAM.

<sup>10</sup> Maya Bentacourt, A. (1993). *Manual de orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*. San, José, Costa Rica: UNESCO.

México (UNAM), Universidad Iberoamericana (UI), Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad Complutense de Madrid (UCM); específicamente en el campo de la Bibliotecología se encuentran: Universidad Católica de Argentina (UCA), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA), Universidad de Guadalajara (UDG), Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad Nacional del Litoral, Argentina, Universidad de Quindío, Colombia, EDUCAR. ORG, Colombia, Universidad Oberta de Catalunya (UOC), Instituto Superior de Formación Docente, Argentina, Universidad Nacional de Misiones, Argentina, entre otras.

Por otro lado se ha ido generalizando, en el mercado de la educación, el suministro de cursos a distancia, con una enorme competencia en cuanto a proveedores de los mismos, inmersas no solo las instituciones educativas, si no también empresariales, sin embargo, no existe un apropiado seguimiento en relación a sus resultados.

Es indispensable con inmediatez dejar de lado aquel paradigma de que la formación terminaba con la educación media o la superior. Esto es debido a que el individuo, al estar inmerso en una aldea global, busca y solicita por voluntad propia seguir con su capacitación como un medio de identidad, de reconocimiento profesional y personal a lo largo de su vida. Sin embargo, no se puede dejar de lado que el ciclo de vida, hoy más que nunca, es mutante, los tiempos parecen detenerse cuando en realidad llevan un ritmo impresionante y las distancias se acortan en cuando se toma la decisión de sentarse frente a un pequeño equipo de cómputo.

La información va de un lado a otro, toma un sentido de pertenencia y se vuelve estática para quien la sustrae del universo planetario de información y la guarda en un soporte o la archiva en su memoria.

Es necesario resaltar que el flujo de información va y viene en forma holística, dentro de un plano sistematizado, no por ello la información es veraz, lo cual viene a ser de alto impacto en el uso de información inadecuada para algunos de sus usuarios jóvenes, quienes con la finalidad de entregar un trabajo o realizar una investigación, *copian y pegan información* sin haberla procesado mediante su propia inteligencia.

Se señala “...la educación a distancia es una opción educativa que ofrece diversas posibilidades complementarias a la educación presencial”. Villatoro<sup>11</sup>. Esto es: La EAD debiera brillar cada día más por su presencia en las instituciones.

Sin embargo, tal parece que en la EAD, en cuanto al diseño de su propia vestidura, aún se trabaja en el colorido de las telas, donde los principales involucrados a ser partícipes del cambio en la experiencia, no asumen su responsabilidad, negándose a la capacitación, huyendo al sentir el más mínimo sentido de pertenencia y de atreverse a ser mutantes en la nueva era... situación que algunos involucrados ven como *embestida*, como lo son algunos profesores de la modalidad presencial, quienes renuncian sin haberlo intentado, bajo el amparo de: *es ir en contra de la formación del educando*.

El aprendizaje se ve mermado, un poco como en retroceso hacia aquellos reglazos de comienzos del siglo XIX, o las orejas de burro en un rincón, como medio de autoridad de los buenos educadores de mediados del SXX.

### ***1.1.2 Los diferentes factores de impacto al entorno de la EAD***

La Educación a Distancia, que representa el sistema donde está inmerso el objeto de estudio de esta investigación, es una alternativa que, bien aplicada, debiera ofrecer enormes ventajas en cuanto al nivel de aprendizaje, facilidades de impartición, aplicación, reducción de costos, manejo de archivos de información y optimización de tiempos y recursos, mediante el uso de las TIC, lo cual nos da la oportunidad del desarrollo global, como en breves palabras es expresado: “*Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta*”. Kofi<sup>12</sup>:

---

<sup>11</sup> Villatoro, C. (2009). *Conferencia Internacional sobre Bibliotecas Universitarias*. (B. Universitaria, Editor) Consulta el 27 de octubre de 2011, de Retos de la biblioteca universitaria ante la educación a distancia: <http://www.dgbiblio.unam.mx/revista/Revista%20online/ne-2010-01/res-eventos.pdf>

<sup>12</sup> Kofi, A. (s.f.). Consulta el 19 de octubre de 2011, de [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0009!!PDF-S.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0009!!PDF-S.pdf)

Ahora bien, existen diversos factores que impactan en el entorno actual del sistema de EAD:

**Factor económico:** (*Decisores*)

Las instituciones buscan ofrecer sus servicios aplicando un estricto control de costos, por lo cual se les hace poco atractivo contratar personal de apoyo para suministrar sus cursos o, en su caso, preocuparse por desarrollar las competencias de los docentes con los que, se cuenta; y así, tampoco una vez realizado, intentan darse a la tarea de elegir exclusivamente al personal competente y darle seguimiento a sus resultados.

Por otro lado, habría que considerar la cuestión de la globalización, en donde este tipo de programas favorece la economía y refuerza la participación de los educandos a quienes les permite acceder a estos programas sin necesidades de desplazamiento en el sistema de transporte o lugar físico, con los costos que ello implica y el tiempo.

Un punto a considerar dentro de la economía, que recae directamente en los prestadores de servicio de EAD, es el hecho de que se crea una dependencia hacia los proveedores. Esto es, por ejemplo, las herramientas tecnológicas, servidores, plataformas, actualizaciones, entre otros, donde la necesidad primaria es que el servicio debe de ser permanente.

La actualización del docente para desempeñarse como tutores o bien la contratación de un tutor especializado, requerirá un costo adicional para las instituciones, por lo que será muy importante el análisis de costo beneficio, cuánto les cuesta esa mejora y cuantos serán los beneficios en competitividad (como institución) y en aprendizaje y aprovechamiento (para los educandos) que van a obtener.

Es importante destacar que las estadísticas, dentro de la encuesta realizada en este trabajo, marcan que el sistema de EAD tiene un menor impacto económico, dentro de la organización educativa, que la presencial, porque no es necesario gastar tanto en instalaciones, personal, mantenimiento, etc. Se facilita el servicio de la educación con menos gastos en infraestructura, aunque más en personal calificado, la complejidad como organización es menor a la presencial y los costos van de acuerdo a la variante del crecimiento.

**Factor Social:** (*usuarios y beneficiarios*)

Las encuestas nacionales e internacionales, como pudimos ver, nos ubican como país ante un problema muy serio en la educación, se nos comparte, de acuerdo a las estadísticas de OECD, lo siguiente:

Un 18.4% de adolescentes entre 15-19 años y una cuarta parte de los jóvenes entre 25-29 años en México no están recibiendo educación y están desempleados, o no forman parte de la fuerza laboral. Esto representa una cuarta parte de aquéllos en edad de 15-19 años en México. García<sup>13</sup>.

Trabajando con seriedad en los programas de EAD y el compromiso de sus involucrados, como son las instituciones, docentes, tutores..., se podrían alcanzar enormes resultados, no podemos dejar de lado que el impacto social tiene otro lado de la moneda y afecta de manera muy importante a la EAD, esto se debe a que algunos sectores la consideran como una educación de categoría inferior, minimizando el nivel de preparación del estudiante ante la formación presencial, esto, bajo las condiciones actuales, se percibe como una realidad y demerita a este sistema de educación. Sin embargo, mediante la propuesta de delimitar las actividades y funciones de la tutoría, está considerado que se incrementaría el valor del aprendizaje de la EAD, así como su nivel de percepción.

Lo cierto es que la percepción no siempre es real, pero en la actualidad, las encuestas en la EAD en México, arrojan una certeza: *se aprende menos en la modalidad a distancia que en la presencial*. Sin embargo, considero que si se le da un buen soporte al sistema, mediante un tutor profesionalizado, este podrá cumplir mucho mejor con su objetivo, aumentando el nivel de aprendizaje en los usuarios, tal como ya se está dando en otros países como en España.

---

<sup>13</sup> OECD (Ed.). (2011). Panorama de la educación. Consulta el 1 de noviembre de 2011, de <http://www.oecd.org/dataoecd/32/32/48667648.pdf>

Como se puede ver durante esta investigación, hasta el día de hoy, la EAD se considera como una alternativa mediocre de educación. Si las mismas instituciones educativas desprecian los diplomas y constancias de cursos y programas a distancia, qué podemos esperar de las empresas que buscan algún candidato para cubrir una vacante. Sin embargo, con cursos bien diseñados e implementados, plataformas y aulas virtuales bien estructuradas, docentes competentes y capacitados, tutores calificados (que puedan ser los mismos docentes, en algunos casos) y con un buen seguimiento de los cursos y programas, la educación a distancia debería obtener mejores resultados en aprendizaje, aprovechamiento y economía, que los cursos y programas de educación presencial.

Ante la situación que arrojaron las encuestas, en la medida como se fueron dando los avances de esta investigación, se considera que a través de un modelo donde se apliquen las funciones apropiadas de tutoría, se puede enriquecer de manera importante el sistema de EAD. Los usuarios se verán directamente beneficiados, se crea un sistema holístico, integrador, que a su vez genera un movimiento en la Educación Nacional, que resulta en un beneficio económico, en un alcance sustentable, que impactará los diferentes sectores de cada comunidad que se ven beneficiados, las comunidades se agrupan dentro de las regiones impulsando la productividad de la zona, que a su vez, funciona como puerta integradora hacia el país. Por lo tanto, nos encontramos ante un sistema que beneficiaría el impacto social, económico y político.

Además, ante los grandes compromisos que el gobierno ha anunciado, con la reforma de los artículos 3º y 31, en donde se hace obligatoria la educación media superior, es prioridad considerar que una de las herramientas más importantes para darle cumplimiento a la reforma, dentro de los diez años planeados, será la EAD.

**Factor Tecnológico:** *(usuarios y decisores)*

*...Debemos ser conscientes de que las TIC deben considerarse un medio, y no un fin en sí mismas...*

El desarrollo de las TIC, por un lado ofrece el crecimiento y la masificación de los programas de EAD, no obstante generan limitaciones, tanto por parte de los docentes como

de los estudiantes, en el uso correcto de las aulas y plataformas virtuales. Los lineamientos políticos en nuestro país aún no se concentran en disminuir la brecha entre los educandos, docentes y las TIC, lo cual debilita a la EAD.

En México, se está aún lejos de que se pongan al alcance de la población nacional, equipos de cómputo, así como internet, lo cual dificulta la expansión oportuna de la EAD.

Un correcto uso de las TIC beneficia a la Educación. No debemos dejar de lado que a nivel internacional, la UNESCO ha declarado el uso de las TIC como uno de los derechos humanos.

**Factor Organizacional:** (*usuarios y decisores*)

Con base en la información obtenida en las encuestas, las instituciones educativas que ofrecen programas de EAD en México, no han desarrollado una estructura organizacional en específico, basándose más en el prestigio que poseen con su historial de educación en modalidad presencial.

El éxito de algunas instituciones ha reforzado el *ahí se va*, por lo que no se han preocupado mucho en desarrollar una estructura organizacional especializada que les ayude a enfrentar de manera óptima este tipo de servicios, y dentro de su esquema no se le ha dado la relevancia ni suministrado el apropiado diseño y seguimiento de sus programas a distancia, así tampoco a la medición del aprendizaje.

Es importante que estas instituciones dediquen más y mejores recursos para efectuar su planificación estratégica y operativa, así como que desarrollen de manera más cuidadosa su estructura organizacional, a fin de lograr impulsar la EAD a los niveles de competitividad esperados.

**Factores de Productividad:** (*usuarios y decisores*)

En el ámbito de la economía se definen tres factores que conducen a un crecimiento basado en capacidades humanas acrecentadas:

Profundizar en capital (capacidad de los trabajadores para utilizar equipos más productivos que versiones anteriores de estos); mejorar la calidad del trabajo (fuerza laboral con mejores conocimientos, que pueda agregar valor al resultado económico); e innovar tecnológicamente (capacidad de los trabajadores para crear, distribuir, compartir y utilizar nuevos conocimientos).<sup>14</sup>.

**Factor Político:** (*decisores*)

Es oportuno incluir la visión del factor político, desde el punto analizado por la UNESCO, una de las organizaciones más comprometidas con la Educación y los involucrados en el sistema, más aún si son ellos mismos quienes han señalado dentro del informe de la Iniciativa de la UNESCO para la Formación de Docentes en el África Subsahariana (TTISSA), que una de sus finalidades es “*armonizar la formación de docentes con los objetivos nacionales en materia de desarrollo*”, así también, esta se enmarca en un contexto amplio de reforma de la educación y desarrollo sostenible”<sup>15</sup>. Dentro del Proyecto de los Estándares UNESCO de Competencias en TIC para Docentes (ECD-TIC)<sup>16</sup> se afirma lo siguiente:

- ✚ La educación es pilar fundamental en todo país o comunidad y, como tal, responde a una serie de metas y objetivos, entre los que figuran: Establecer valores fundamentales y transmitir el legado cultural.
- ✚ Apoyar el desarrollo personal de jóvenes y adultos.
- ✚ Promover la democracia e incrementar la participación social especialmente de mujeres y minorías.
- ✚ Impulsar el entendimiento entre culturas y la solución pacífica de conflictos y, mejorar la salud y el bienestar,
- ✚ Apoyar el desarrollo económico, reducir la pobreza y aumentar la prosperidad de todos.

---

<sup>14</sup> OECD (Ed.). (2011). Panorama de la educación. Consulta el 1 de noviembre de 2011, de <http://www.oecd.org/dataoecd/32/32/48667648.pdf>

<sup>15</sup> UNESCO. (2005). *Capacity building of teacher training institutions in Sub-Saharan Africa*. Consulta el 27 de diciembre de 2011, de <http://www.eduteka.org/EstandaresDocentesUnesco.php> p.5

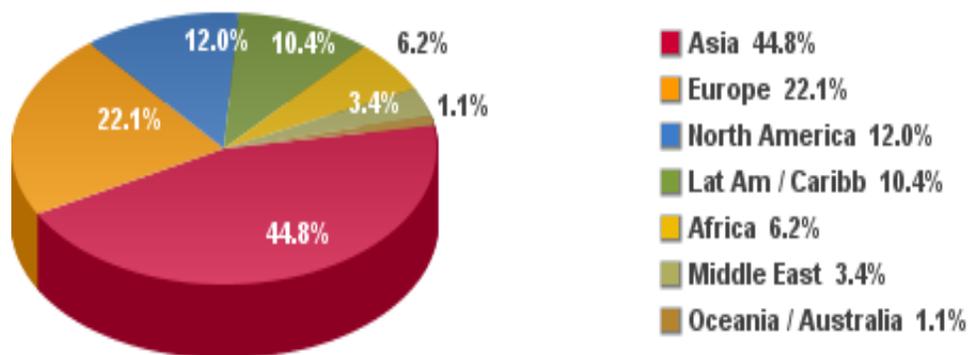
<sup>16</sup> *Ibíd.*

La educación y el desarrollo de capacidades humanas, no solo permiten a los individuos agregar valor a la economía, sino también contribuir al patrimonio cultural, participar en la sociedad, mejorar la salud de sus familias y comunidades, preservar el medio ambiente e incrementar su propia capacidad para continuar desarrollándose y realizando aportes, generando así un círculo virtuoso de realización personal y de contribuciones.

**Factor de uso del internet:** (*usuarios y decisores*)

A continuación se presentan las estadísticas de los últimos dos años publicadas por internet World Stats<sup>17 18</sup>.

### Internet Users in the World Distribution by World Regions - 2011



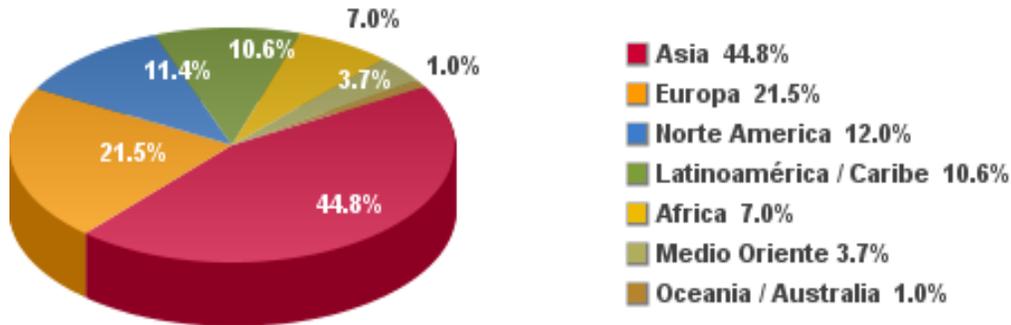
Source: Internet World Stats - [www.internetworldstats.com/stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)  
Basis: 2,267,233,742 Internet users on December 31, 2011  
Copyright © 2012, Miniwatts Marketing Group

---

<sup>17</sup> Exportador, É. (2012). *Estadísticas mundiales de internet*. Consulta el 8 de junio de 2012, de <http://www.exitoexportador.com/stat.htm>.

<sup>18</sup> Exportador, É. (2012). *Estadísticas mundiales de internet*. Consulta el 13 de Agosto de 2013, de <http://www.exitoexportador.com/stat.htm>.

## Usuarios de Internet por Regiones Geográficas - 2012

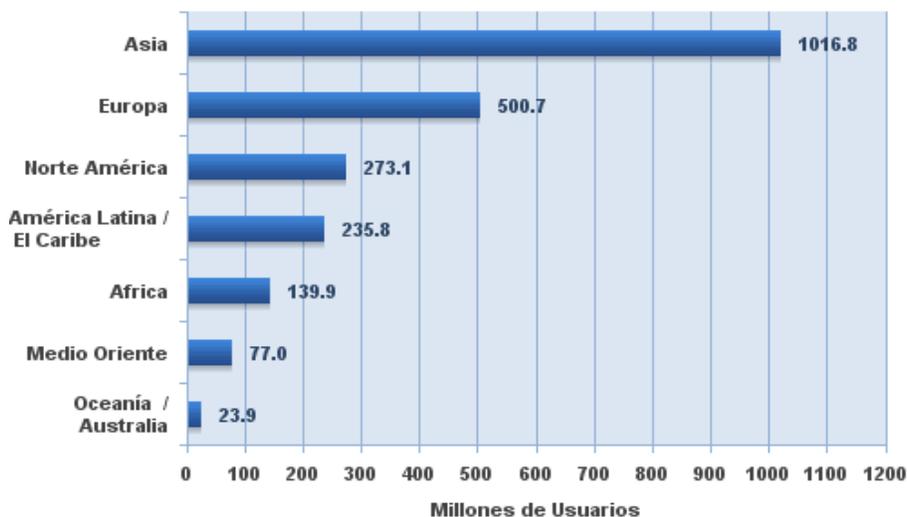


Fuente: Exito Exportador - [www.exitoexportador.com/stats.htm](http://www.exitoexportador.com/stats.htm)  
Basados en: 2,405,518,376 usuarios de Internet en Junio 30, 2012  
Copyright © 2012, Miniwatts Marketing Group

**Figura 2. Usuarios de internet**

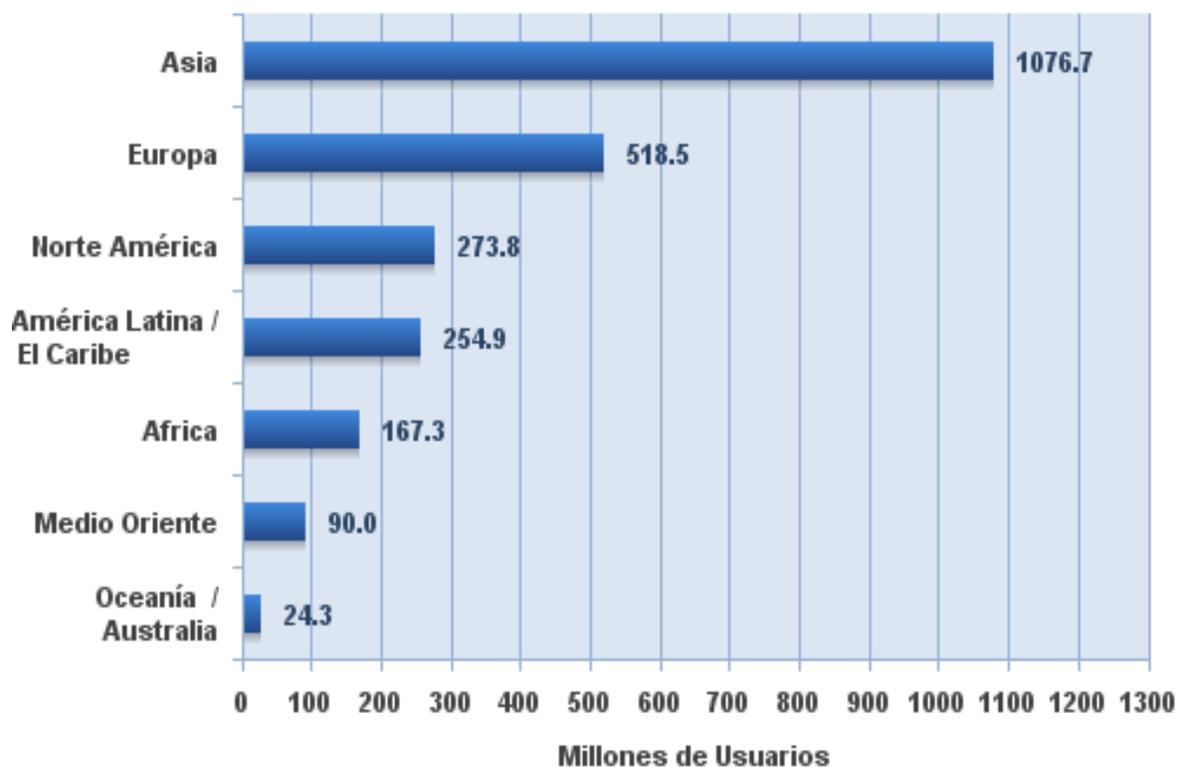
Como se puede observar en las estadísticas presentadas, se detecta que aún con la brecha digital el incremento en el uso del internet durante un año, fue aproximado al 1%.

## Usuarios de Internet en el Mundo por Regiones Geográficas - Diciembre 2011



Fuente: Exito Exportador - [www.exitoexportador.com/stats.htm](http://www.exitoexportador.com/stats.htm)  
2,267,233,742 usuarios estimados en Diciembre 31, 2011  
Copyright © 2012, Miniwatts Marketing Group

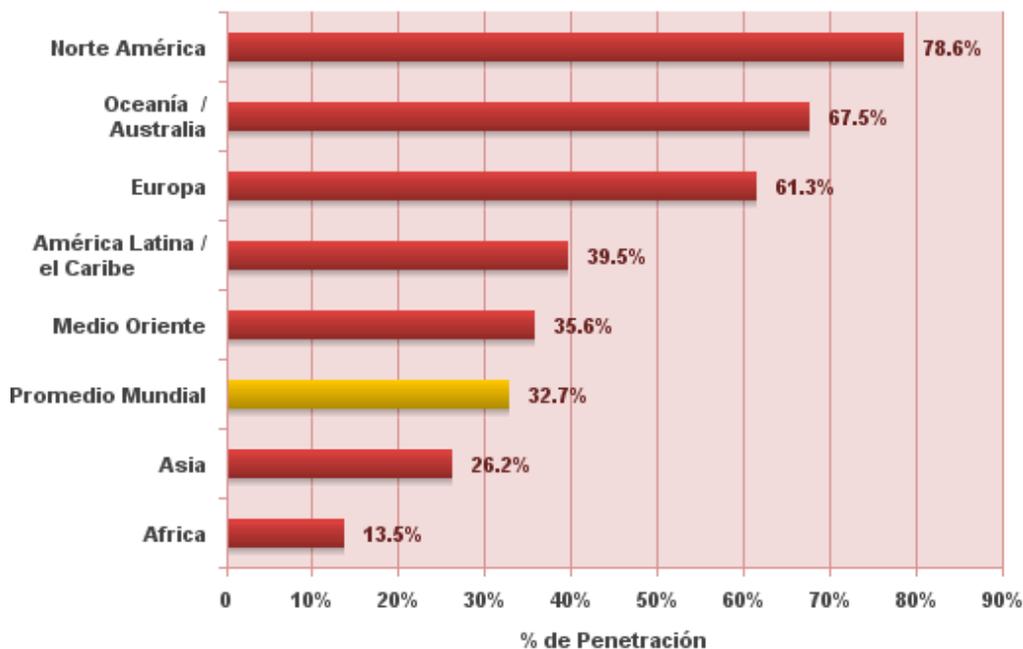
## Usuarios de Internet en el Mundo por Regiones Geográficas - Junio 2012



Fuente: Exito Exportador - [www.exitoexportador.com/stats.htm](http://www.exitoexportador.com/stats.htm)  
2,405,518,376 usuarios estimados en Junio 30, 2012  
Copyright © 2012, Miniwatts Marketing Group

**Tabla 2.- Usuarios de internet en el mundo por regiones geográficas 2011 y 2012**

## Penetración del Internet en el Mundo por Regiones Geográficas - Diciembre 2011



Fuente: Exito Exportador - [www.exitoexportador.com/stats.htm](http://www.exitoexportador.com/stats.htm)

El porcentaje de Penetración del Internet se basa en un estimativo de 6,930,055,154 para la población mundial y de 2,267,233,742 usuarios de Internet en Dic. 31, 2011.

Copyright © 2012, Miniwatts Marketing Group

**Tabla 3. Penetración de internet en el mundo por regiones geográficas.**

PAIS	POBLACIÓN	USUARIOS DE INTERNET	PENETRACIÓN	USUARIOS
México	113,724,226	42,000,000	36.9%	16.1%

Fuente: La Autora 2012 I. Información Internet World Stat

**Tabla 4. Usuarios de internet en México 2011**



**Figura 3. Suprasistema de EAD.**

Como se puede apreciar en la información contenida en las tablas que anteceden, la penetración del uso del internet es un factor de impacto muy importante para la educación a distancia, si bien es cierto, facilita la distribución de los programas educativos en esta modalidad, la penetración es superior al número de usuarios y además refleja que la cobertura en América Latina va en ascenso lo cual convierte en una oportunidad para llevar a cabo serios programas educativos, que cuenten con los elementos necesarios para su permanencia.

### ***1.1.3 EAD: oportunidad para alcanzar los programas de educación nacional***

La EAD es una herramienta que nos permite ser inclusivos, aliados no solo a la educación, si no a los derechos humanos. Es una maravillosa estrategia para garantizar que *al menos la educación se ponga al alcance*, permite ser un medio inclusivo que como bibliotecólogos facilita nuestra tarea: *poner al alcance la información* y que sea el usuario quien le busque sin importar el tiempo ni el espacio, la EAD no delimita el espacio en regiones, ni en satisfacciones unilaterales, invita a un desarrollo propio y permanente, responde a una demanda de *la vertiente del saber*.

Ahora bien, si se implementa, o en su caso se optimizan, los programas de EAD , no solo se beneficia al usuario, en automático se ve garantizado el cumplimiento de al menos una de las políticas de cualquier institución, como lo es, la formación. A su vez se apoya al usuario, promoviendo en el estudiante la libertad de elegir su ubicación, de manejar sus propios tiempos en forma asincrónica o sincrónica, bajo un interés personal, con la guía de su asesor, facilitándoles el cumplimiento de sus actividades que, a la par, la vida le exige al educando en la actualidad, como lo es tener que trabajar.

Esto es fácil de detectar si se toman como referencia los siguientes datos respecto a las características del alumno en el caso de la UNAM: El 46.05% trabaja. El 95.79 % estudia solo o frecuentemente solo. El 68.41% cuenta con computadora. El 91.84% tiene la costumbre de estudiar en casa siempre o frecuentemente<sup>19</sup>.

Como podemos ver, el objeto de estudio *el tutor*, se encuentra inmerso en un sistema complejo denominado EAD, que a su vez se ve impactado por el sistema donde se desarrolla la comunidad global, nacional, regional, institucional y, a su vez, directamente se interrelacionan con los subsistemas que conforman el todo, como lo son el factor económico, el social, entre otros. Sin embargo, no podemos dejar de lado uno de los impactos más relevantes, y que merma directamente sobre el objeto de estudio y éste se encuentra localizado en el mismo objeto, es su propio actor, es el Tutor, quien en la actualidad, por

---

<sup>19</sup> Universitaria, P. E. (2011). *UNAM*. Consulta el 16 de octubre de 2011, de <http://www.estadistica.unam.mx/>

falta de conocimiento o interés personal en las competencias que requiere, para cumplir con dicha función, afecta al sistema.

Retomando todo lo que antecede, no podemos dejar de lado que la EAD es un sistema, para lo cual, a continuación se analiza qué tanto cumple la EAD como sistema y las condiciones que un sistema debe satisfacer: *“el comportamiento que cada elemento tiene un efecto sobre la conducta del todo”... “El comportamientos de los elementos y sus efectos sobre el todo son interdependientes”... “Sin importar cómo se conformen los subgrupos de elementos, cada uno tiene un efecto sobre el comportamiento del todo, y ninguno tiene un efecto independiente sobre él”*.<sup>20</sup>

Ahora bien, para cumplir con lo descriptivo del sistema, se requiere el interés propio y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada uno de sus involucrados, como serían: institución, docente, tutor, alumnos, diseñadores, entre otros; de no ser así, sería un esfuerzo obsoleto.

No podemos dejar de lado que todo sistema, para subsistir, debe estar perfectamente sincronizado para que sus elementos no rompan el equilibrio y se conviertan en detonantes negativos, como serían la falta de contenidos, la pérdida de comunicación, la carencia de herramientas tecnológicas, entre otros. Estas condiciones merman los resultados de los programas, pudiendo provocar la deserción por parte de los alumnos, escaso aprovechamiento, reducido sentido de pertenencia a la institución, la desacreditación de la EAD o, lo que es peor, la imposibilidad de lograr que la EAD cumpla con la importancia social de su función, que ya en la actualidad se prevé será una necesidad generalizada en un futuro muy cercano, para cumplir con los programas nacionales y atender la demanda de la educación en todos los niveles.

La realidad ya está, el entorno es latente conforme a los esfuerzos posibles en nuestro país; para construir una base sólida y de calidad es urgente que se comience a trabajar por parte de las instituciones, en lo que manifiesta Sanders, esto es: *“Con el incremento del número*

---

<sup>20</sup> Ackoof, citado por: Quijano Solis, Álvaro. (2007). *Aceptación de tecnologías de información y cambio organizacional : propuesta metodológica para su planeación en una biblioteca académica.*(Tesis doctoral, Posgrado en Ingeniería, UNAM). México: El autor. p.3

*de estudiantes que se inscriben en cursos a distancia, los administradores deben identificar educadores de mayor calidad para cubrir las necesidades de los estudiantes bajo su cuidado*"<sup>21</sup>. La UNAM es un caso específico donde esto se puede dar, su comunidad cuenta con lo necesario para lograrlo, con cada uno de los actores, como son: la institución, programas, educandos y educadores.

En forma paralela a lo expuesto por Quijano, Galindo destaca lo argumentado por Delling:

*"La educación a distancia es una actividad sistemáticamente planeada que incluye la selección, preparación didáctica y elaboración de materiales de enseñanza. Así como la supervisión y apoyo del aprendizaje de estudiantes los cuales son alcanzados por medio de, al menos, un recurso tecnológico para salvar la distancia entre estudiantes y maestros..."*<sup>22</sup>.

Analicemos los principios orientadores del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)<sup>23</sup> de Colombia, en donde se describen vertientes muy interesantes y poco mencionadas en otros trabajos de investigación como son: aspectos humanísticos y sociales, permanencia y aceptación en la EAD.

- **Personalización:** La educación a distancia facilita el desarrollo de las capacidades del usuario admitiendo en él capacidad reflexiva, decisoria, activa y productiva.
- **Autonomía:** La educación a distancia permite al alumno la autogestión y el autocontrol de su propio proceso de aprendizaje, ya que él mismo es el responsable de su formación.
- **Integralidad:** El aprendizaje a distancia no sólo contempla los aspectos científicos y tecnológicos sino también los aspectos humanísticos y sociales.
- **Permanencia:** La educación a distancia es un medio adecuado para desarrollar en los usuarios, actitudes para adquirir y aplicar educación a distancia y función tutorial

---

<sup>21</sup> Sanders, K. (2010). *Effective online teachers: Excellence in a virtual environment*.

<sup>22</sup> Galindo Rodriguez, E. (s.f.). Consulta el 3 de septiembre de 2011, de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_1/nr\\_11/a\\_130/130.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_11/a_130/130.html)

<sup>23</sup> Maya Bentacourt, A. (1993). *Manual de orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*. San, José, Costa Rica: UNESCO.

conocimientos, habilidades, destrezas y también actitudes a lo largo de toda su vida y de manera permanente.

- **Integración:** La educación a distancia vincula la teoría con la práctica como elementos continuos del proceso de aprendizaje, facilitando además el desarrollo de aprendizajes en situaciones reales de la vida y del trabajo.
- **Diferencialidad:** La educación a distancia respeta las características individuales de cada alumno tales como edad, nivel académico, habilidad para aprender, experiencias, etc.
- **Flexibilidad:** La educación a distancia se adecua para responder a las necesidades, condiciones, aspiraciones, intereses, etc. de cada alumno.
- **Autoevaluación:** La educación a distancia estimula el desarrollo de la capacidad autoevaluativa de las personas.

Si además incluimos los siete criterios para la evaluación de calidad de los cursos virtuales de Santoveña<sup>24</sup> dentro de un contexto general más actual, modificados con mis palabras inductorias en cada numeralía, estos son:

- 1.- Un curso virtual deberá ser actual, innovador y creativo: Esto responde a las necesidades individuales y sociales...”
- 2.- Eficacia y eficiencia: Un curso eficaz y eficiente potencia el desarrollo de los estudiantes, será rentable para el usuario y la Institución.
- 3.- Versatilidad: Esta surge a través de la implantación de una organización adaptativa que permita presentar materiales plurales y potenciar la democratización en las formas de enseñar y aprender.
4. - Manejabilidad: Un sitio web caracterizado por su sencillez y facilidad en el empleo, amigable, fácil de utilizar.
- 5.- Independencia y autonomía: Un curso telemático debe acompañar al docente en el proceso de aprendizaje respetando la flexibilidad y la autonomía del estudiante.

---

<sup>24</sup> Santoveña Casal, S. (enero de 2005). Criterios para la evaluación de cursos virtuales. *Revista Etic@net*, II(4).

6.- Atractivo: Debe ofrecer "...calidad funcional y de contenidos (...) Internet nos ofrece muchos espacios (...) pero si luego no hay calidad de contenidos, el usuario se irá o habrá perdido su tiempo".

7.- Interactividad: Los medios interactivos "...facilitarán la relación entre los miembros implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el ordenador..."

En función de lo expuesto, se incorpora como cierre de este apartado, por estar de acuerdo la autora con Santoveña<sup>25</sup> los siguientes señalamientos:

*... para aplicar una metodología didáctica de calidad no es suficiente con calcar o copiar informes de otros profesionales; es necesario disponer de personal especializado que sepa adaptar estas pautas a los requerimientos y necesidades de la propia institución.*

*Expertos con conocimientos técnicos pero sin ninguna preparación pedagógica, pretenden extrapolar los protocolos didácticos y aplicarlos sin pilares donde asentar los conocimientos; eso es un error: no basta con conocer la herramienta básica –la técnica–, es necesario tener una base fuerte psicopedagógica para lograr el producto final: el e-learning o enseñanza virtual. El ansia por cubrir expediente ante la institución puede llevar a utilizar a este personal técnico en tareas de alta especialización. Intentar ahorrar y/o reciclar profesionales puede provocar la prostitución de la Educación Abierta a Distancia con Nuevas Tecnologías.*

Resumiendo, la EAD, es una formación remota entre un estudiante y una organización, en la cual, el estudiante, con un interés propio, buscará dar respuestas a sus necesidades de información y conocimiento, de acuerdo al manejo de sus propios tiempos, temas específicos y planes de estudio. Para integrarse a este programa de aprendizaje será necesario que el estudiante tenga acceso voluntario mediante el uso de las TIC a un programa educativo específico, diseñado, enriquecido, calendarizado y administrado por una institución u organización, la cual, mediante sus propios procesos de modelo educativo,

---

<sup>25</sup> Ibíd.

le ofrecerá al estudiante los lineamientos a seguir para que juntos lleven al éxito este método de aprendizaje.

El contenido de la exploración a través de la literatura para esta investigación, además de ser extensa y rica en el manejo de conceptos, hace que durante el proceso de investigación se aplique un enfoque propio del sistema, el cual permita ir enlazando los diferentes puntos de vista, lo cual da como respuesta una coincidencia: *la EAD es una oportunidad, late por sí sola y, a su vez, es un complemento.*

Uno de los primeros pasos hacia el desarrollo de programas de calidad de EAD, es aprovechar la oportunidad que se brinda con el sólo hecho de tener, al alcance, los involucrados en el sistema, las TIC. El estudiante por su parte deberá poner dedicación y dedicar un tiempo específico para la comprensión y reflexión de todo lo que el programa previamente diseñado le ofrezca, así como seguir la guía de su tutor, quien a su vez deberá sentir el compromiso propio por asumir su responsabilidad para enriquecer, con su participación, la EAD.

Respecto a las TIC y la EAD son algo así como los involucrados en una relación amorosa, codependientes, esto es, unos temas deben relacionarse con los subsiguientes, entrelazando y sustentando un sistema tan complejo y valioso que pueda llegar a la nuez del relleno a la culminación precisa que expondré en el punto “Las TIC y la Educación a Distancia: su impacto en la educación media superior”, lo cual me lleva a reflexionar lo siguiente:

Es muy interesante observar cómo la estructura de la modalidad a distancia conlleva un sinfín de esfuerzos realizados por un equipo profesional calificado, donde intervienen no sólo las tecnologías de la información, si no el compromiso, la creatividad, la capacidad, la tenacidad, el profesionalismo, la especialidad de equipos de trabajo, así como expertos en el tema.

Este es un tema muy estudiado y expuesto en foros internacionales, sin embargo, tal parece que en lugar de ser la educación a distancia una *modalidad que complemente a un modelo presencial*, se tratara de algo totalmente independiente.

En la actualidad la EAD aún es menospreciada entre los mismos educandos y docentes de las diversas instituciones públicas y privadas, locales o internacionales, así como, para no ir tan lejos, lo fue también en los resultados de las tres entrevistas personalizadas realizadas durante esta investigación a los denominados *caza cabezas* que representan a las áreas de recursos humanos de tres corporativos, quienes se dan a la tarea de desechar los documentos comprobatorios, como son los diplomas, títulos o constancias, que sustentan y autentifican el esfuerzo personal de aprendizaje y cumplimiento de un programa de estudio realizado por un profesional, colocando a estos *posibles candidatos a un puesto laboral, en última instancia*. Estos después de haber dedicado tiempo y esfuerzo personal a alcanzar un cúmulo de conocimientos y desarrollar habilidades, así como de haber dado cumplimiento a los programas de estudio de una institución, se ven relegados por ser egresados de *un curso, diplomado, licenciatura o maestría en línea*.

De acuerdo se está en que la existencia de una educación media y superior virtual es un canal muy importante para cumplir con la misión de difusión de la educación y cumplimiento de la formación para todo aquel interesado, sin importar un lugar específico en este hermoso planeta, pero es necesario no sólo mantener el interés de los posibles involucrados, si no también respaldar su gestión, difusión y credibilidad total, debido a que: *la educación a distancia es una modalidad, no un grado inferior de un modelo de educación*.

Por medio de las TIC se accede a la información global, ejemplo de ello son las estadísticas presentadas en este trabajo de la OECD, lo cual pone en alerta a cualquier interesado en la educación.

Las TIC son el soporte perfecto para la educación a distancia, por ende, lo son también para el desarrollo de la educación en situación fácil de analizar y tratar de enfrentar, si se analizan las estadísticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) , sobre México, año del 2009. Población total: 106 682 518. Maestros y Académicos: 1 660 560. Estudiantes enrolados: 33 686 729. Se puede concluir que el uso de las TIC y la EAD son la oportunidad de programas de calidad con un gran alcance.

Hacer uso del internet, es hacer uso del espacio... *donde hay mucho espacio*, permite desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje, facilita el acceso a la información búsqueda, análisis, elaboración y reelaboración de información, permite a los usuarios ser consumidores y productores de información.

Si se aplica una visión sistémica en la cual incluimos la EAD, la oportunidad es infinita.

Imaginemos cuánto más, por sí sola la EAD puede ofrecer, ya no solo como complementaria de la educación presencial. Si no como señala García <sup>26</sup>, referenciando a R.S. SIMS: La enseñanza convencional es preferentemente presencial, mientras que la enseñanza a distancia utiliza preferentemente el sistema multimedios...”. Por último se transcribe las palabras de Bosco <sup>27</sup> “...es importante señalar que en la revisión histórica de la educación a distancia en México, se advierte que este sistema no solamente ha estado en constante transformación, sino que ha participado en el desarrollo y en los objetivos de la misma educación convencional, por lo que ha compartido escenarios de atención gradual en los niveles de escolaridad –del nivel básico al nivel medio, y de éste al superior–, además de compartir incluso infraestructura y sistemas de regulación y administración escolares”.

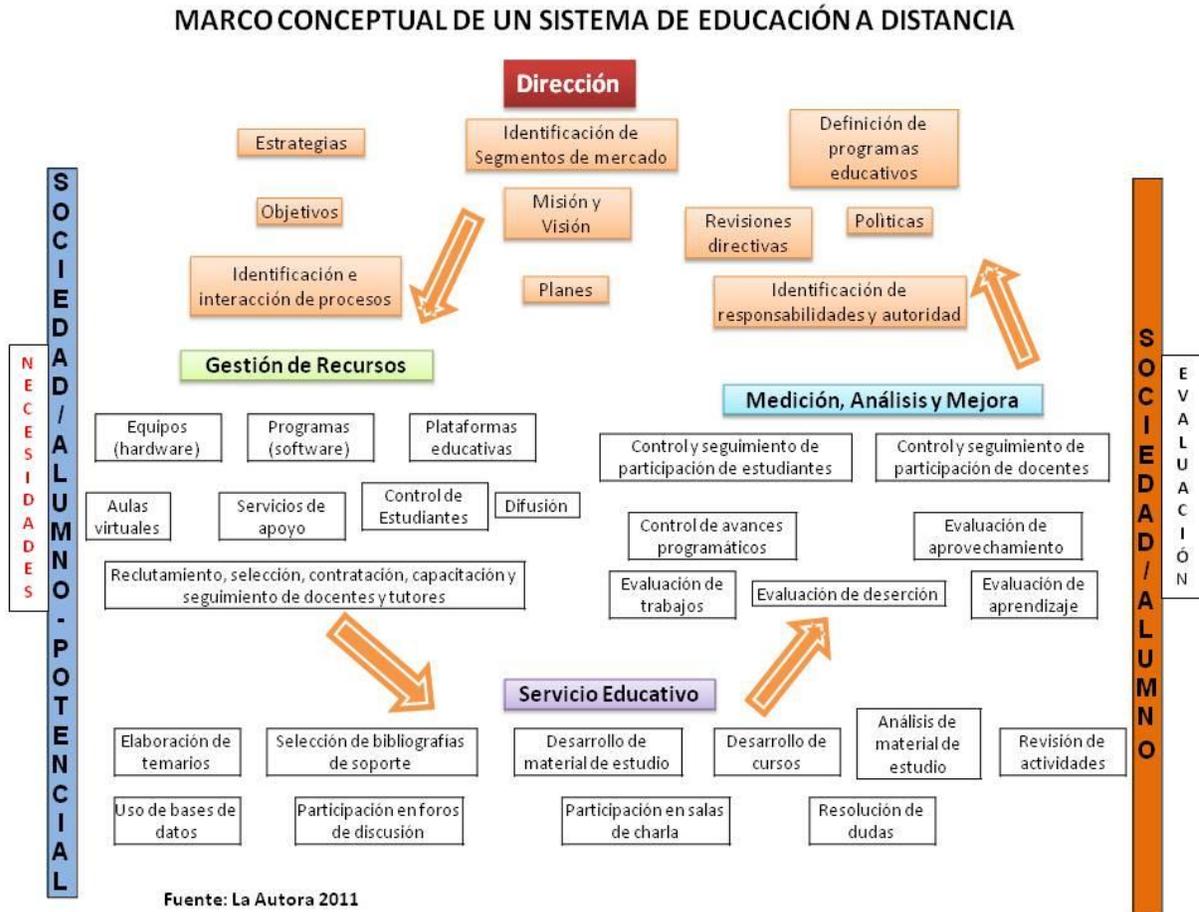
A continuación se muestra un marco conceptual de gestión de un sistema de Educación a Distancia, el cual integra los elementos estratégicos más relevantes como son: la gestión de recursos de la organización, servicio educativo, medición, análisis. Partiendo de la necesidad de la sociedad (organizaciones, empresas, alumno potenciales) hasta culminar con la el resultado y evaluación del sistema, adaptado por mi persona de la norma

---

<sup>26</sup> García Aretio, L. (abril de 1987). Hacia una definición de educación a distancia. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a distancia.*, 4(18), p.4.

<sup>27</sup> Bosco, M. D. (10 de junio de 2009). *La educación a distancia en México: narrativa de una historia silenciosa.* (B. SUAyED, Ed.) Consulta el 27 de abril de 2011, de <http://www.cuaed.unam.mx/boletin/boletinesanteriores/boletinsuayed10/contexto.php>

“Sistemas de gestión de Calidad- vocabulario y lineamientos” – NMX-CC-9000-IMNC:  
2008.



**Esquema 1. Marco Conceptual de gestión de un sistema Educación a Distancia**

## **1.2 EL USO DE LAS TIC Y LA EDUCACIÓN A DISTANCIA: SU IMPACTO EN LA EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR.**

*“...Somos conscientes de que las TIC deben considerarse un medio, y no un fin en sí mismas (...)” (Así como de... ) “...las ventajas que las TIC pueden aportar a la humanidad y de la manera en que pueden transformar las actividades y la vida de las personas, así como su interacción, despertando así una mayor confianza en el futuro”<sup>28</sup>*

Esta sección del capítulo introduce a los aspectos generales del marco conceptual y teórico de las TIC y de la Educación a Distancia: su impacto en la educación media y superior, donde se encuentran los usuarios o potenciales de usuarios de la EAD en nuestra disciplina. Se expone algunos conceptos de investigadores del tema como son los estudiantes de la Cumbre mundial de la sociedad de la información, UNESCO, Villatoro, Garduño, Galindo, entre otros. Se ejemplifica con estadísticas de la UNAM, y la OECD. Se concluye con reflexiones personales sobre el estado actual de investigación.

El desarrollo de las TIC por un lado ofrece el crecimiento y la masificación de los programas de EAD pero se generan limitaciones tanto por parte de los docentes como de los estudiantes en el uso correcto de las aulas y plataformas virtuales, los lineamientos políticos en nuestro país aún no se concentran en disminuir la brecha entre los educandos, docentes y las TIC, lo cual debilita a la EAD. Esto es, las decisiones políticas sobre el entorno de la EAD afectan también las posibilidades de desarrollo, pueden abrir segmentos de mercado en respuesta de las necesidades nacionales, como lo fue en nuestro país a partir de la reforma del artículo 3º constitucional, donde se establece como obligatorio el nivel de bachillerato, enfrentando de entrada limitaciones en la capacidad nacional para proveer este servicio presencial a toda la población, por carecer de instalaciones, maestros, etc. Para lo cual la EAD, con el apoyo gubernamental, puede convertirse en una alternativa atractiva para complementar la oferta de servicios educativos en este nivel.

---

<sup>28</sup> *Documentos finales, ginebra 2003- Túnez 2005. Cumbres Mundial sobre la Sociedad de Información. Consulta el 25 de Octubre 2011 de: <http://www.itu.int/wsis/outcome/vb-es/index.html>*

## **TIC, TIC, TIC...UN APRESURADO RELOJ EN EL TIEMPO**

Jacques Ellul parece asignar a la Technique “*el orden tecnológico, no solo de atributos ropomórficos sino también demoniacos*”<sup>29</sup>.

Para que un programa de EAD progrese requiere de un corazón latente, oportuno y óptimo... TIC: *tecnología, información, comunicación*.

Sustentemos primero el concepto de cada palabra que conforma el término TIC, buscando su significado por sí sola. Para ello haremos uso de las definiciones de la Real Academia Española<sup>30</sup>:

**Tecnología:** Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto.

**Información:** Acción y efecto de informar. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada, educación, instrucción.

**Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Partiendo de ello, podemos ver que nada es casual, los recursos tecnológicos para cumplir con su objetivo deben ser facilitadores, viables, de permanencia, coherentes con el programa educativo, herramientas que faciliten el ir y venir de la información, así como, deben brindar la posibilidad de que mediante un programa administrado fluya la oportunidad del proceso enseñanza- aprendizaje; incluyendo redes académicas, redes sociales, entre otras.

---

<sup>29</sup> Forves citado por : Russell. L, A. (1979). *Prediseñando el futuro*. México: Limusa.pp4.

<sup>30</sup> Diccionario, R.A. (s.f.). Consulta el 16 de septiembre de 2011, de <http://www.rae.es/rae.html>

La EAD apoyada en las TIC debiese mediante una plataforma dar fácil acceso, bien presentada, con calidad, navegación, segura, interactiva, mantenida, actualizada, incluyente de multimedios, entre otras cosas.

Además, claro está, debe existir la suficiente capacitación de su uso para quienes la utilizan, tutores, alumnos, etc. Sin dejar de lado que por lo regular los jóvenes han desarrollado lo que en este trabajo se le denomina por la autora, un *octavo sentido de ubicación cibernética instantánea* la cual emana en cuanto están frente a una pantalla viajan por internet y se ve, a sí mismos frente a un infinito, donde lo menos que hacen es leer las instrucciones del manejo de las TIC, *si acaso voltean a ver su dedo pulgar*.

Ahora bien, haciendo uso de los conceptos desarrollados por los investigadores del campo, coincido con Garduño, quien plantea que: *“Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han puesto de manifiesto el requerimiento de incidir en la investigación dirigida a estudiar las posibilidades que pueden ofrecer a la educación del presente siglo”*<sup>31</sup>.

La UNESCO reconoce el papel de la educación abierta y a distancia y de las TIC en apoyo a los procesos educativos y de investigación. Respecto a la educación superior y las TIC describe: *“Las TIC se están imponiendo como elementos didácticos tanto en los recintos universitarios como en los sistemas de educación superior abiertos y a distancia”*.<sup>32</sup>

Las TIC se aplican en la educación universitaria para elaborar materiales didácticos, exponer y compartir sus contenidos; propiciar la comunicación entre los alumnos, los profesores y el mundo exterior; elaborar y presentar conferencias; realizar investigaciones académicas; brindar apoyo administrativo y matricular a los educandos.

En general, las instituciones de enseñanza superior de los países en desarrollo están sacando el máximo provecho de los ordenadores y programas informáticos de que disponen, aunque todavía confrontan dificultades debidas a la deficiente infraestructura de telefonía y telecomunicaciones, a la escasez de recursos para capacitar a los docentes y a la

---

<sup>31</sup> Garduño Vera, R. (2004). *La educación a distancia frente a los efectos de las tecnologías de información y comunicación*. México.

<sup>32</sup> *Ibíd.*

falta de personal competente en el manejo de las tecnologías de la información para ayudarles en la creación, el mantenimiento y el apoyo de los sistemas de TIC <sup>33</sup>.

Un documento muy interesante para este trabajo es el titulado Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información, Documentos finales, Ginebra 2003- Túnez 2005 <sup>34</sup>, en el cual llevaron a cabo discusiones muy importantes entre las cuales me permito señalar las siguientes:

En la tercera mesa redonda denominada: *Las TIC: una herramienta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio*, destacaron: "...los alumnos indicaron una serie de obstáculos que aún se oponen a aumentar el acceso de las TIC, en particular la explosión demográfica en los países en desarrollo, el escaso nivel de educación básica, el éxodo de profesionales y trabajadores capacitados, la falta de recursos energéticos fiables, y la carencia de infraestructura básica de TIC".

A continuación se enlistan algunas de las recomendaciones de esta cumbre, que enriquecen el contenido de esta investigación:

- La liberalización del sector de las telecomunicaciones es un paso esencial para reducir los costos de acceso a las TIC en favor del desarrollo.
- Las fuentes de financiación internacionales deberían ayudar a financiar las TIC para el desarrollo.
- Establecer una fundación de programas de fuente libre, que ayudaría a los países en desarrollo a hacer progresos en acceso a las TIC a menor costo y podría asimismo generar nuevas posibilidades de educación a distancia y de prestación de una amplia gama de servicios a zonas rurales y distantes.
- Las Naciones Unidas debe establecer una plataforma más robusta para promover el intercambio de experiencias y de prácticas óptimas en cuanto al fomento de la sociedad de la información, mediante instituciones regionales y multilaterales, y

---

<sup>33</sup> UNESCO. (s.f.). *La Educación Superior y las TIC*. Consulta el 3 de noviembre de 2011, de <http://www.unesco.org/es/higher-education/higher-education-and-icts/>

<sup>34</sup> ITU. (2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. Consulta el 25 de octubre de 2005, de <http://www.itu.int/wsis/outcome/vb-es/index.html>

posiblemente gracias a la creación de "parques tecnológicos". En este mismo documento se describe lo siguiente:

*... reafirmamos la decisión de proseguir nuestra búsqueda para garantizar que todos se beneficien de las oportunidades que puedan brindar las TIC, recordando que los gobiernos y también el sector privado, la sociedad civil, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales deben colaborar para acrecentar el acceso a la infraestructura y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a la información y al conocimiento, crear capacidades, incrementar la confianza y la seguridad en cuanto a la utilización de las TIC, crear un entorno habilitador a todos los niveles, desarrollar y ampliar las aplicaciones TIC, promover y respetar la diversidad cultural, reconocer el cometido de los medios de comunicación, abordar las dimensiones éticas, de la Sociedad de la Información y alentar la cooperación internacional y regional.*<sup>35</sup>

Menciona Endeacon respecto a la sociedad de la información y las TIC en los pueblos indígenas, lo siguiente:

*En este grupo se partió de considerar las brechas económica, tecnológica y digital que persisten en los pueblos indígenas, así como la definición constitucional de México como una nación pluricultural en donde las carencias y expectativas de la población indígena son determinantes para que ésta se apropie de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y las considere como un vehículo de expresión de sus intereses, deseos y necesidades*<sup>36</sup>.

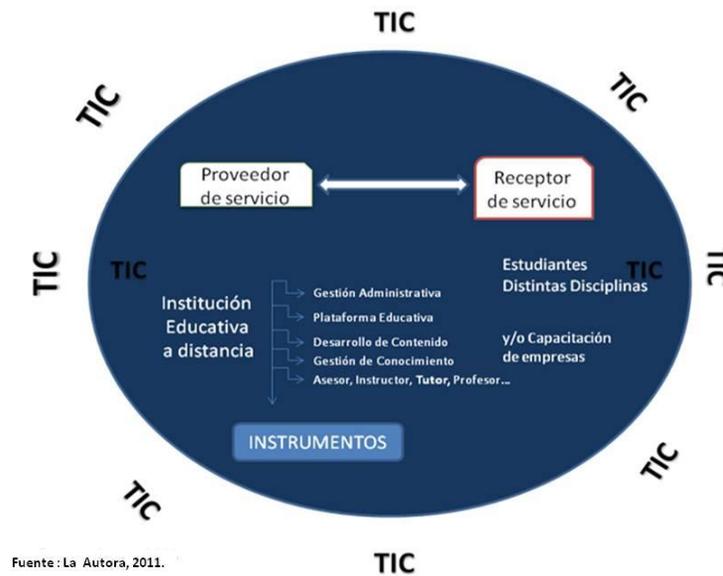
---

<sup>35</sup> ITU. (2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. Consulta el 25 de octubre de 2005, de <http://www.itu.int/wsis/outcome/vb-es/index.html> 2005, de <http://www.itu.int/wsis/outcome/vb-es/index.html>

<sup>36</sup> Endeacon, R. (s.f.). *Documento pueblos indígenas y la sociedad de la información*. ( DGB-CONACULTA-IMAC) Consulta el 28 de octubre de 2011, de Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información.: <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/documentos/somece/98.pdf>

De lo expuesto por Endeancon, quien habla de un hecho importante y actual, observamos que la brecha digital es un obstáculo si deseamos aportar un poco hacia la democracia en el uso de las TIC.

El cambio tecnológico acelerado ha sido estudiado y expuesto por diversos autores, no obstante el fondo del asunto sigue siendo el mismo, la adaptación con inmediatez, aun cuando han pasado décadas, la tesis central expuesta por Toffler en su obra Shock del Futuro es vigente: “...la impericia de nuestra sociedad para adaptarse a la razón creciente de cambio- no a su contenido o dirección- es el problema más crítico de nuestro tiempo<sup>37</sup>”.



**Figura 4. TIC Proveedor- Receptor de servicios EAD.**

Las TIC son herramientas que a través del tiempo nos han permitido cumplir con programas educativos, en la actualidad de Educación a Distancia es altamente reforzada por su uso, permite el constante cambio, con movilidad intrínseca. Son accesibles, tienen bondades en su uso, facilitan la comunicación y nos permiten ofrecer servicios de calidad e integración de cada uno de los elementos específicos de los distintos programas de educación.

<sup>37</sup> Toffler citado por Russell. L. A. (1979). *Prediseñando el futuro*. México: Limusa.

### 1.3 LA EVOLUCIÓN DE LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PRESENCIAL EN MÉXICO HACIA LA MODALIDAD DE EAD

*Dicen que la distancia es el olvido. Pero yo no concibo esa razón...* Roberto Cantoral.

*La historia de la Bibliotecología contiene muchos aspectos, entre los que podemos destacar: la educación bibliotecológica, las bibliotecas, las asociaciones profesionales, los bibliotecarios, todos ellos a cual más importantes y riquísimos como tema de estudio...* Estela Morales.

Un punto relevante a tocar en esta investigación es la evolución que ha tenido nuestra disciplina en la educación. Partiendo de la educación presencial y la aportación de valiosos trabajos presentados por investigadores que me anteceden como son: Aurora Cano, Joel Estudillo<sup>38</sup>, Brenda Cabral<sup>39</sup>, Estela Morales<sup>40</sup>, así como una investigación propia a las instituciones a nivel nacional, que están en la actualidad ofreciendo esta oferta académica en la modalidad presencial y a distancia. Esta información valiosa me ayudó a desarrollar las siguientes tablas.

AÑO	INSTITUCIÓN/ENTIDAD	OFERTA DE ESTUDIOS
1912	Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas	Curso para empleados
1915	Ejército Constitucionalista (Decreto Primera Legislatura)	Creación de la Academia de Bibliografía, adscrita a la Biblioteca del Pueblo, Veracruz.
1916	SEP Y BELLAS ARTES- Adscrita a	Escuela Nacional de Bibliotecarios

<sup>38</sup> Cano Andaluz, A., & Estudillo García, J. (s.f) Juan Bautista Iguíniz y la historia de la profesión bibliotecaria en México (1915-1971). En I. d. Bibliográficas (Ed.). UNAM.p153-197

<sup>39</sup> Cabral Vargas, B. (2008). *La educación a distancia en bibliotecología (Tesis doctoral, Posgrado en Bibliotecología, UNAM)*. (Autor, Ed.) México, D.F.: UNAM,p72-77

<sup>40</sup> Morales Campos, E. (1987). *Testimonios de la bibliotecología mexicana: educación 1915- 1954*. México: UNAM.p.p. 14-28

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	la Biblioteca Nacional	y Archiveros
1918-1924	Departamento de Biblioteca de la SEP y Bellas Artes	Curso de Biblioteconomía

AÑO	INSTITUCIÓN/ENTIDAD	OFERTA DE ESTUDIOS
1922	Departamento de Bibliotecas	Ciclo de conferencias destinadas a divulgar conocimientos de Bibliografía, Biblioteconomía y Bibliofilia
1923-1924	Departamento de Bibliotecas	Curso, Biblioteconomía y Catalografía
1923	SEP- En la Biblioteca Nacional	Curso elemental obligatorio para los encargados de Bibliotecas públicas y Escolares del D.F.
1923	Universidad Nacional de México	Clases de Bibliografía
1924	Universidad Nacional Facultad de Filosofía y Letras	Curso Libre de Biblioteconomía
1925-1928  Se desconoce el tiempo que duró en actividades, se hace mención por algunos autores que no hay registro.	SEP- Departamento de Bibliotecas	Se funda la Escuela Nacional de Bibliotecarios
1925	Biblioteca Nacional	Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios 15 al 20 de

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

		Marzo
1926	Dirección de Estudios Universitarios de Guanajuato.	Cursos Breves de Biblioteconomía
1929	SEP- Departamento de Bibliotecas	Curso de Biblioteconomía por Correspondencia
1928	Comité permanente	Segundo Congreso Nacional de Bibliotecarios 16 de Abril
<b>AÑO</b>	<b>INSTITUCIÓN/ENTIDAD</b>	<b>OFERTA DE ESTUDIOS</b>
1929	SEP- Departamento de Bibliotecas	Curso elemental de Biblioteconomía
1930-1940	SEP	Cursos por correspondencia a bibliotecarios
1931	Secretaria de Hacienda	Curso de Biblioteconomía Archivonomía y Estudios de Hemeroteca.
1934	SEP- Departamento de Bibliotecas	Curso de Bibliografía y Biblioteconomía (grado elemental y superior)
1936- 1940	SEP- Departamento de Bibliotecas	Clases de Biblioteconomía, Inglés y Mecnografía.
1937-1938	Secretaria de Hacienda	Curso de Biblioteconomía y Archivonomía por correspondencia
1938	SEP- Departamento de Bibliotecas	Se lleva a cabo el plan bibliotecario de distribución de libros de libros a campesinos y obreros de toda la república
1941	SEP- Departamento de Bibliotecas	Curso de Bibliografía y Biblioteconomía

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

1943	SEP- Departamento de Bibliotecas	Curso Elemental y Superior de Biblioteconomía
1944	Escuela Nacional de Antropología	Curso de Biblioteconomía y bibliografía
1945	SEP Inicio actividades escolares el 20 de junio	** Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA)  Licenciatura en Biblioteconomía Licenciatura en Archivonomía
<b>AÑO</b>	<b>INSTITUCIÓN/ENTIDAD</b>	<b>OFERTA DE ESTUDIOS</b>
1956	UNAM	Creación del Colegio de Biblioteconomía y Archivonomía
1956 a 1960	UNAM	Se aprueba el nuevo plan de estudios de la maestría en Biblioteconomía y de Maestro en archivonomía de la Facultad de Filosofía y Letras
1960	UNAM	Creación de las 13 licenciaturas, impartir en la Facultad de Filosofía y Letras entre ellas la del quehacer bibliotecológico
1966	UNAM	Cambio de nombre del Colegio de Biblioteconomía y Archivonomía a Colegio de Bibliotecología y Archivología
1972-1988	Universidad de Guanajuato	Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información
1973-1976	ENBA-CONACYT	Curso entrenamiento para bibliotecarios

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

1974	Universidad Autónoma de Nuevo León	Maestría en Bibliotecología
1980	Universidad Autónoma de San Luis Potosí	*Licenciatura Bibliotecología *Licenciatura en Archivología
1981	UNAM	Colegio de Bibliotecología  Queda establecido

\*\* Han tenido cambios en sus denominaciones a través del tiempo, la información contenida es la señalada oficialmente en la actualidad.

Oferta de Estudios Actuales,  
con cambio de nombre

AÑO	INSTITUCIÓN/ENTIDAD	OFERTA DE ESTUDIOS
1986	Universidad Autónoma de Nuevo León	Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información
1992	Universidad Autónoma de Chiapas	Licenciatura en Bibliotecología
1992	Universidad Autónoma del Estado de México	Licenciatura de las Ciencias de la Información Documental
1997	ENBA	Licenciatura en Archivonomía y Biblioteconomía Modalidad a distancia
1998	UNAM	**Maestría y Doctorado en Bibliotecología Y Estudios de la Información
1999-2002	ITESM	Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información modalidad a distancia
1999-2004	UAM Xochimilco y	Maestría en Gestión y usos de la

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	Universidad de la Habana Cuba	Información
2002	Universidad Autónoma de Guadalajara	** Licenciatura en Ciencias de la Información
2002	UNAM	** Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información
2003	Universidad Autónoma de Yucatán, Universidad Autónoma de Sn Luis Potosí y UNAM	Conjuntamente desarrollan Planes de Estudio a Nivel Maestría
2004	Instituto Tecnológico de Hermosillo- SEP- Difusión Científica	Diplomado en “Formación Bibliotecaria a Distancia”

\*\* Han tenido cambios en sus denominaciones a través del tiempo, la información contenida es la señalada oficialmente en la actualidad.

AÑO	INSTITUCIÓN/ENTIDAD	OFERTA DE ESTUDIOS
2004	Universidad Autónoma de Chihuahua	Licenciatura en Ciencias de la Información- Presencial
2004	COLMEX	Maestría en Bibliotecología- Presencial
2007	Universidad de Guadalajara	Licenciatura en Bibliotecología Modalidad a Distancia
2007	ITESM  (Nuevo Programa de Estudios)	Maestría en Ciencias de la Información- Presencial
2009	UNAM Facultad de Filosofía y Letras- Centro	Licenciatura, Pre-requisitos de la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información-

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	<p>Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas y Estudios de Información</p> <p>FFyL - CUIB</p>	<p>Maestría- Modalidad a distancia</p> <p>Doctorado</p>
2012	<p>UNAM</p> <p>Facultad de Filosofía y Letras- Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información</p> <p>FFyL - IIBI</p>	<p>Pre- requisitos de la Maestría, Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información. Modalidad Presencial y a Distancia.</p> <p>Doctorado- Presencial</p>

**\*\* Los cuadros con relleno sombreado, son:**

Oferta de Estudios Actuales

**Tabla 5. Integración de la evolución cronológica presencial de la Educación Bibliotecológica en México hacia la modalidad de EAD.**

Como se puede observar en el desarrollo cronológico de los programas de educación en Bibliotecología de lo presencial a distancia, han tenido un desarrollo paulatino y de alto contenido, pues las necesidades del entorno han hecho a que las instituciones que ofrecen programas en este campo desarrollen e integren buenos planes de estudios, que respondan a las necesidades de formar profesionales calificados en el campo. Ahora bien, también se puede ver que la institución con mayor experiencia y que ha sostenido por un largo periodo la formación a nivel Licenciatura y Maestría ha sido la UNAM, ofertándolas en su actualidad en la modalidad a distancia. Los asesores son profesionistas calificados en el campo, que además tienen que acreditar el curso “EL Asesor en Línea, UNAM”.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR



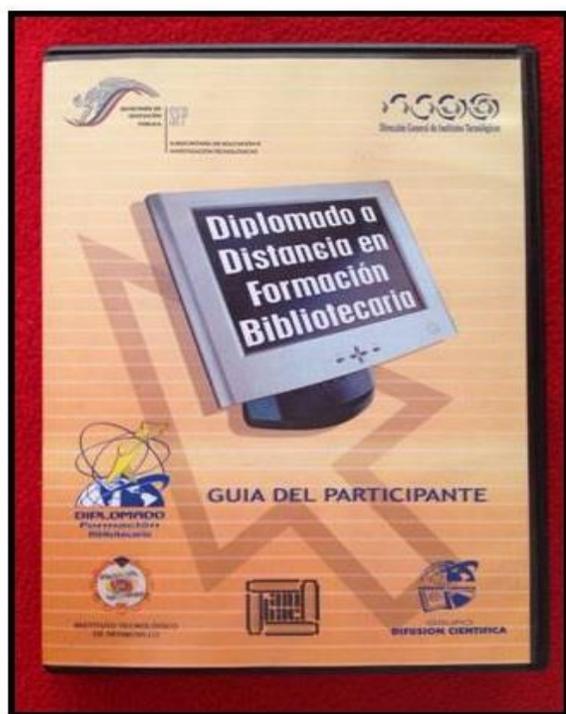
**EL PRIMER DIPLOMADO A DISTANCIA EN NUESTRAS DISCIPLINA LO  
IMPARTIÓ EL CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES  
BIBLIOTECOLÓGICAS (CUIB –UNAM)**



Diplomado Biblioteca Digital, 250 h, año 2001. CUIB-UNAM

Se dictó mediante la plataforma UNAM, estuvo integrado por cinco módulos con instructores, se daba un temario por unidad acompañado de una guía de estudio, se describían los objetivos por unidades, instrucciones sobre las actividades a realizar, había panel de discusión y sesión de chat conforme a fecha programada, se proporcionaba material didáctico, con la finalidad de facilitar el acceso a las lecturas, acompañado de una lista de preguntas para que el participante las resolviera y enviara mediante un trabajo escrito a su instructor. Al final del diplomado se llevó a cabo una consulta con los participantes, mediante un cuestionario de seis preguntas, para conocer la opinión relacionada con el desarrollo del diplomado<sup>41</sup>.

### **EL SEGUNDO DIPLOMADO EN PLATAFORMA EDUCATIVA VIRTUAL DE NUESTRA DISCIPLINA**

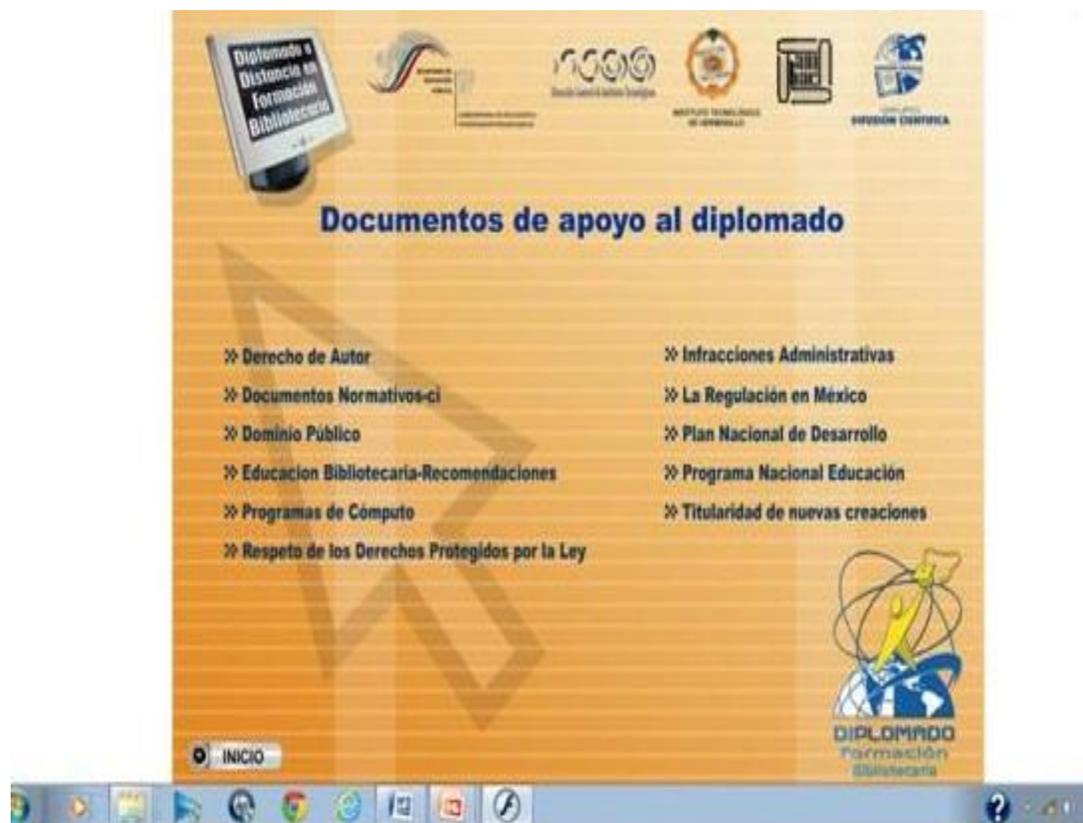
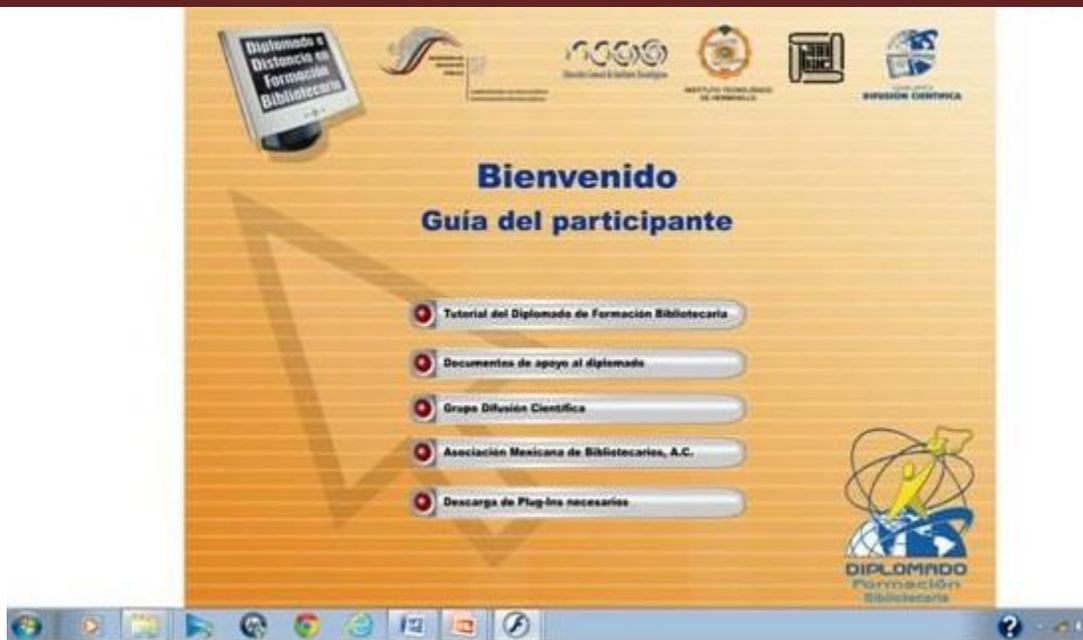


El segundo Diplomado a distancia en formación bibliotecaria, mediante el uso de plataforma educativa fue coordinado por el ITH de Hermosillo, Sonora. (2004). Con duración de 260h, periodo comprendido del 15 de Febrero al 31 de diciembre. Estaba integrado por maestros de distintas zonas del país.

Se hizo entrega de la guía del participante mediante un DVD, que incluía un tutorial interactivo, para facilitar el acceso y uso de las herramientas del aula virtual como son perfil, agenda, documentos, anuncios, foros de discusión asincrónica, grupos, chat, enlaces, evaluación, trabajos, ejercicios, video chat, descripción del cursos, entre otros. Así como un manual impreso que incluía la bienvenida, objetivos, acreditación, etc. del programa de estudios. Así como la entrega de una cámara web a cada participante, para tener interacción mediante videoconferencias.

---

<sup>41</sup> Fuente: Entrevista con la Dra. Georgina Araceli Torres.



**MÓDULOS DEL DIPLOMADO ITH:**

1. EL BIBLIOTECARIO, SU ENTORNO YE EL FUTUOR DE LAS BIBLIOTECAS.
2. ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS, Y COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA.
3. SERVICIOS A USUARIOS Y MERCADOTECNIA.
4. RELACIONES HUMANAS.
5. CATALOGACIÓN Y PROCESOS TÉCNICOS.
6. CLASIFICACIÓN.
7. AUTOMATIZACIÓN DE BIBLIOTECAS.
8. FUENTES DE INFORMACIÓN.
9. BIBLIOTECAS VIRTUALES Y DIGITALES.



## 1.4 EL ENTORNO DE LA COMUNICACIÓN, SU APLICACIÓN Y

### COMPRENSIÓN MUY IMPORTANTES EN EL CICLO DE LA EAD

Russell hace referencia a varios investigadores cuyas aportaciones sirven para ubicar la comunicación como uno de los elementos más importantes dentro del sistema de EAD, al respecto nos comparte lo siguiente:

Langer en 1942, incorpora una definición: “*Un símbolo es un elemento que produce una respuesta a algo distinto de sí mismo*”<sup>42</sup>. Por su parte, Morris estudioso de Langer en 1946, construyó además un marco para el estudio científico de los símbolos y las unidades de que eran parte: los lenguajes. Para algunos, el resultado de ambos estudios fue la semiótica, la ciencia de los signos y los símbolos, y la lingüística. Esto indica que “*lo que sabemos de la realidad está condicionado por el lenguajes que utilizamos; en consecuencia, se debe encontrar la naturaleza de la realidad en el análisis del lenguaje*”<sup>43</sup>. Shannon en 1949 fijó su atención a un proceso más comprensivo del cual forma parte el lenguaje: la comunicación. Proporcionó una teoría que constituyó la base de lo que sería más adelante Ciencia de la Comunicación. Wiener “...colocó a las comunicaciones en un contexto conceptual mayor, el control. Al hacerlo fundó la cibernética, la ciencia del control por medio de la comunicación”. Por su parte Bertalanffy, predijo que los sistemas se convertirían en el punto de apoyo del pensamiento científico moderno.

Se puede observar y concretizar, después de analizar las posturas y las aportaciones de los autores, que la característica personal que sí debe tener el tutor en línea, es el interés por ser un acompañante incondicional para cualquier estudiante, de esta forma serán los *acompañantes viajeros en la aventura del conocimiento virtual*.

La habilidad de comunicar debe cumplir además con un sino especial de comunicación personal y debe ser adquirida profesionalmente para abrir, dentro del sistema del campo virtual, los canales básicos de comunicación que cumpla con la retroalimentación.

---

<sup>42</sup> Russell, L. A. (1979). *Prediseñando el futuro*. México: Limusa. pp.15

<sup>43</sup> *Ibíd.*

No hay que dejar de lado que la comunicación es intrínseca al ser humano: *siempre, aun no queriendo comunicar, comunicamos*. Somos seres colectivos, más aún cuando en la actualidad la comunicación se ha vuelto compleja y elaborada por la tecnología.

En el campo que nos atiende, la comunicación presencial, interpersonal (intelectual, afectiva y física) profunda y significativa, va mutando hacia la *comunicación virtual*.

Es necesario que la palabra escrita y verbal, cobren vida, además de su significado, será necesaria la habilidad de su uso por el tutor que las utilice, esto es una gran responsabilidad, ya que debe conservar su valor y extensión para cumplir con el objetivo de cada mensaje.

Garduño lo reduce de una forma muy clara:

*“En comunicación educativa el uso de cualquier tipo de técnica o situación no garantiza muchas cosas, puesto que el proceso de comunicación depende de diversos factores ligados a cuestiones de índole subjetiva (interés de comunicación, saber decir, saber escuchar), estados de ánimo, condiciones ambientales, de tal manera que la comunicación educativa está sujeta a multitud de variables, algunas controlables, otras no, sin embargo es factible presuponer que determinadas técnicas y condiciones favorecen la comunicación”<sup>44</sup>.*

Al respecto sobre la comunicación, en un trabajo realizado por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, se precisa lo siguiente: *“...vemos por doquier herramientas fascinantes, producto del avance tecnológico... La Internet, el correo electrónico, la telefonía celular, la computadora cada vez más pequeña y poderosa”<sup>45</sup>*...pero en el fondo del *arcón* de las maravillas para un nuevo milenio hallamos la herramienta más antigua, más efectiva y que es la pieza maestra de la comunicación en los tiempos nuevos: *la palabra*.

Objetivos:

1. Valorar el proceso de la comunicación como objetivo y sustento de la vida personal y laboral.

---

<sup>44</sup> *Ibíd*

<sup>45</sup> ITESM. (2012). Curso de redacción. Diseño instruccional.

2. Identificar a los estudiantes y los elementos del proceso de la comunicación.
3. Evaluar las características de cada uno de los estudiantes del proceso de la comunicación.
4. Analizar las funciones que cumplen el emisor y el receptor en el proceso de la comunicación.
5. Identificar las características de las barreras o interferencias y la *forma* de evitarlas.
6. Analizar las características de los mensajes efectivos, los que alcanzan su objetivo de comunicación.
7. Analizar la importancia de la retroalimentación como parte de las funciones del receptor, en el proceso de la comunicación.

#### Competencias.

1. Codificar mensajes correctamente.
2. Decodificar mensajes de la manera adecuada.
3. Redactar mensajes de manera óptima.
4. Retroalimentar al emisor.
5. Superar las barreras de la comunicación.

## 1.5 COMUNICACIÓN Y BIBLIOTECOLOGÍA

En resumen, es fácil detectar que la comunicación es de suma importancia en la EAD, pero también lo es, en específico, su relación con la Bibliotecología:

La bibliotecología almacena los registros del conocimiento en distintos soportes, la ciencia de la información ofrece este conocimiento procesado, el conocimiento aplicado al trabajo ofrece una información organizada, además, la ciencia de la información es más adecuada al investigador, quien ofrece al usuario una nueva información.

La ciencia de la investigación que trata sobre los problemas del procesamiento de la información, es conocimiento aplicado, la ciencia de la información es generación del conocimiento, la Bibliotecología refuerza el proceso mediante el uso de las herramientas y métodos para seleccionar, almacenar, resguardar, manipular, distribuir, etc. la información

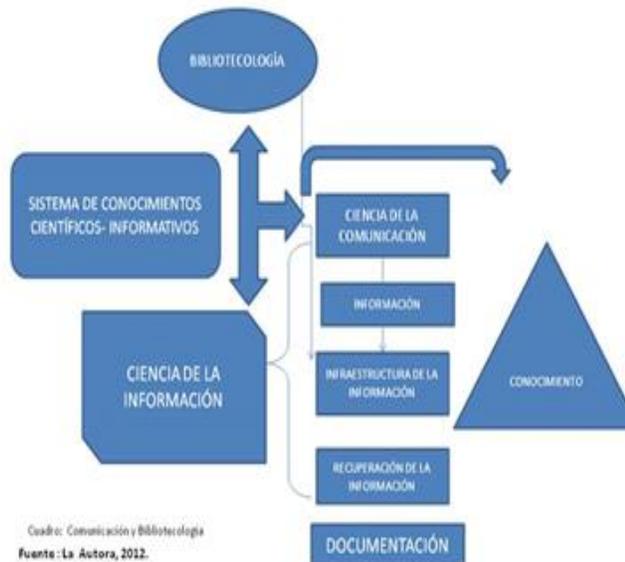
o sea hace uso constante de la tecnología de la información (TI) , actualmente la comunicación puede ser oportuna y dinámica, la Bibliotecología puede incluir dinamismo a su objeto de estudio, la información, haciendo uso directamente de las computadoras, el internet, ordenadores personales, navegadores de internet, correos electrónicos, entre otros, generando servicio, respuesta y conocimiento.

### Abajo Esquema 2. Comunicación- Bibliotecología.

Ahora bien, como se puede apreciar en el esquema la Bibliotecología, dentro de su ciclo, lleva un proceso para el manejo y transmisión de la información.

Es muy importante dentro del sistema de EAD que quienes intervienen en los programas educativos procuren llevar a cabo una comunicación buena con los receptores.

Un marco referencial muy interesante dentro de la comunicación en nuestro campo es el que presenta Gómez quien afirma que: *La comunicación eficiente se da cuando el receptor recibe el mensaje, lo entiende, lo acepta, lo utiliza y lo retroalimenta ... “en el proceso de comunicación hay frecuentemente una degradación de la comunicación, que va haciendo disminuir su flujo: de lo que se quiere decir, a lo que se sabe decir, a lo que se dice, de ahí a lo que se oye, lo que se escucha, lo que se comprende, lo que se acepta, lo que se retiene, y lo que se pone en práctica”*<sup>46</sup>.



<sup>46</sup> Gómez Hernández, J. (2002). *Los usuarios de las bibliotecas: estudio y comunicación*. (G. d. Bibliotecas, Ed.) pp 95-106 Consulta el 3 de septiembre de 2008, de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.PDF>

Si analizamos este proceso debemos tener el interés por hacer uso de una actitud y técnica apropiada desde el inicio de las distintas fases del proceso de la comunicación, para ello Gómez expone sobre los problemas que pueden presentarse al intentar comunicar algo:

- Concebida una idea, a la hora de codificarla, nos puede faltar capacidad de síntesis o no disponer del nivel de vocabulario preciso.
- Al ir a expresarla, puede ser problema la timidez o las inhibiciones, los defectos de expresión, los medios inadecuados.
- De la trasmisión a la recepción pueden ser problemas las deficiencias sensoriales, la mala ambientación, la falta de atención.
- En la codificación, defectos de escucha comprensiva, esquemas mentales del usuario.
- En la aceptación final, la falta de capacidad de análisis y la percepción subjetiva del lector.

Las barreras de la comunicación pueden ser:

- Personales
- Estereotipos
- Efecto halo
- Proyección
- Percepción selectiva
- Físicas
- Semánticas

La comunicación escrita dentro de la WEB:

Galindo y Corona dicen que es necesario: *“Mantener el canal abierto de comunicación mediante el uso de un lenguaje apropiado, enfatizando el lenguaje escrito”*<sup>47</sup>.

---

<sup>47</sup> Galindo/Corona Tinoco, M. (s.f.). *El Asesor a distancia y sus funciones*. . (R. M. Distancia, Ed.)  
Consulta el 13 de agosto de 2011, de  
<http://bdistancia.cuaed.unam.mx/cont/Secciones/ExperienciasMT.html>.

Acosta<sup>48</sup> respecto de la comunicación escrita afirma que:

*Papelito habla...¿Cómo? El término imperecedero, el uso de la palabra escrita:*

*No es necesario que seamos grandes redactores, pero lo que sí es valioso y urgente de considerar es el buen uso gramatical de las palabras empleadas en nuestra comunicación escrita, como un respeto hacia nuestra función profesional...así como hacia nuestros lectores y por supuesto hacia nuestro idioma”(...) “Al redactar, debemos tomar en cuenta que, por lo regular, su lectura no debe llevar mucho tiempo, debe contener únicamente los elementos de las acciones más relevantes de nuestra función dentro del programa” (...) “Tenemos la responsabilidad de procurar ser habilidosos al comunicarnos de forma escrita, redactar de forma planificada y estimulante, recordar que el escrito será evaluado por el receptor”. Es muy importante tener la idea de lo que vamos a escribir y conocer el orden en que ejecutaremos esta tarea, sin olvidar en la elección del contenido:*

- a) Quién o quiénes realizaremos la comunicación,*
- f) para quién va ir dirigido,*
- g) a qué programa pertenece,*
- h) cual es el objetivo de su redacción,*
- i) en qué circunstancias y tiempo los haremos,*
- j) dónde lo podremos aplicar,*
- k) de dónde obtendremos la información,*
- l) en dónde terminará nuestra comunicación (en un archivo, la plataforma o en la basura),*
- m) con qué recursos contamos para la realización de nuestra comunicación: como son: formatos, computadora...entre otros<sup>49</sup>.*

Para facilitar el proceso de comunicación es válido que el tutor a distancia tenga su propia guía escrita en forma de plantilla en la que se incluyan registros de preguntas, respuestas,

---

<sup>48</sup> Acosta Polanco, K. Y. (2004). Guía de informes para promotores y gestores culturales. México: CONACULTA.

<sup>49</sup> Acosta Polanco, K. Y. (2004). *Guía de informes para promotores y gestores culturales*. México: CONACULTA.

mensajes, entre otros, los cuales puede utilizar una y otra vez, para optimizar sus tiempos dentro del ciclo de la información.

Como complemento, Corona sugiere que el asesor debe intentar adelantarse a las dudas *“antes de tomar el curso, es conveniente preparar archivos cuidando que sean breves, amistosos (coloridos y muy dirigidos al tema que apoyan...una estrategia es usar un foro general como la biblioteca personalizada (...) están disponibles (...) y el bachiller tiene la libertad de usarlos”*<sup>50</sup>. Esta es una práctica muy común entre quienes hemos sido formados a partir del año 2005 en el Instituto de Estudios Avanzados para las Américas (INEAM) mediante el Portal Educativo de la Organización de los Estados Americanos (EDUCOEA).

La comunicación, por experiencia, es un elemento muy importante en los sistemas de EAD, en donde *el uso de términos con significado diferente dificulta la comunicación...* Los cuales, como es comprensible, impactan y se ven impactados de acuerdo al entorno donde se emiten.

Para una correcta utilización y manejo del texto García hace mención de las palabras de Alonso: *“Dado que la actuación del maestro es a través de un medio...deberá orientarse al desarrollo de patrones motivacionales desarrollados de modo fundamental con dos tipos de metas el incremento de la propia competencias y la experiencia de la autonomía y responsabilidad personal”*<sup>51</sup>.

Como se puede resumir *el comportamiento siguiente en el proceso de comunicación, siempre es una respuesta al mensaje.*

---

<sup>50</sup> Galindo/Corona Tinoco, M. (s.f.). *El Asesor a distancia y sus funciones.* . (R. M. Distancia, Ed.)  
Consulta el 13 de agosto de 2011, de  
<http://bdistancia.cuaed.unam.mx/cont/Secciones/ExperienciasMT.html>.

<sup>51</sup> Alonso citado por: García Olvera, G. (2000) Propuesta para elaborar programas de actualización a distancia para egresados de escuelas Mexicanas de Bibliotecología. P.81. Tesis de maestría Posgrado en Bibliotecología, UNAM). México: El autor.p.81.

En esta tesis no se coincide con Balzaretti<sup>52</sup> quien vislumbra que: “...un asesor debe tener la habilidad de leer entre líneas los mensajes que emanan de los alumnos”. Si así fuera, se vería mermado el valor de este trabajo, no vendría al caso delimitar las funciones del tutor, donde se especula que dentro de las aptitudes de un docente a distancia, éste no debe leer entre líneas y un tutor a distancia sí, aún en las cuestiones personales. Panorama que se ampliará en un capítulo posterior.

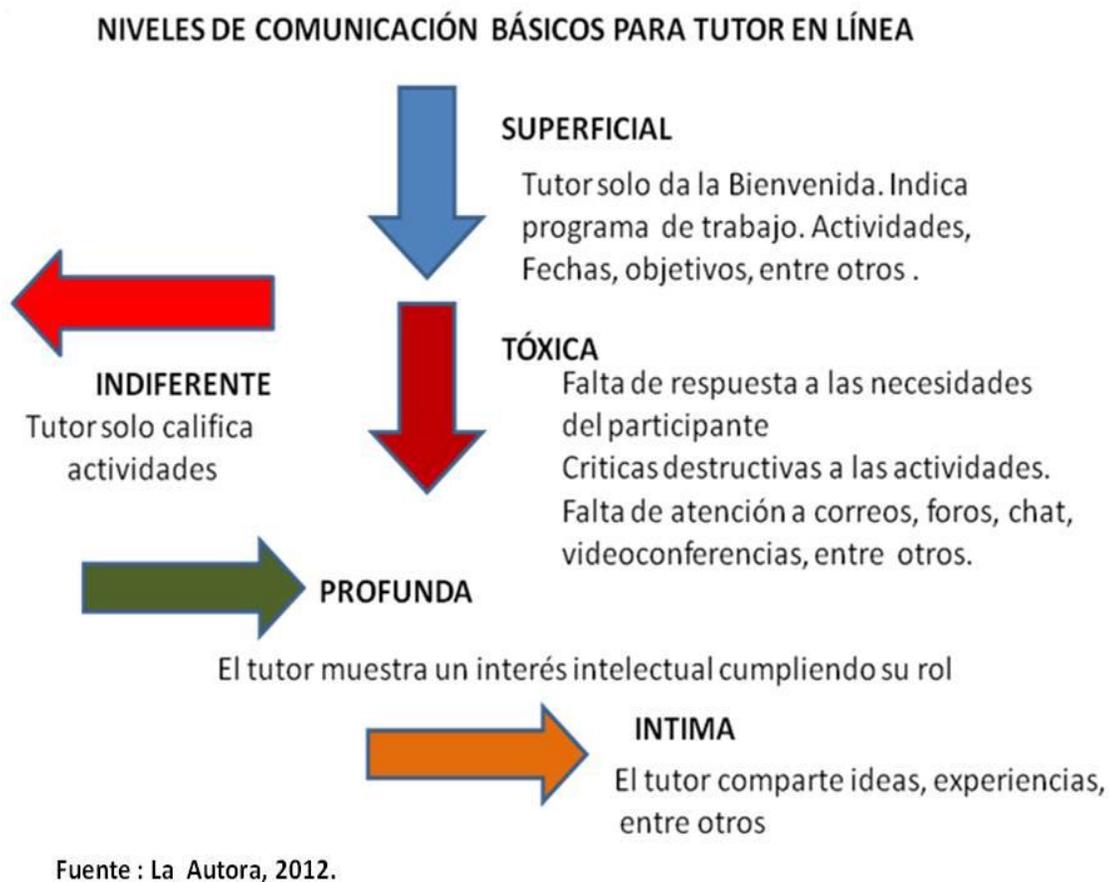
Es una cuestión importante en el proceso de comunicación, que, para un tutor a distancia la comunicación escrita debe estar elaborada, pensada, estructurada, redactada y estudiada detenidamente, de acuerdo al entorno que atiende, de no ser así, la respuesta será distinta de acuerdo al número de estudiantes (ejemplo de ello sería una mala guía en la redacción de una actividad) lo cual es un hilo conductor hacia la pérdida del objetivo del programa de estudios y el desgaste del tutor.

El tutor no debe presionarse ante el abanico de posibilidades comunicativas encontradas en ambas relaciones educativas, la presencial o a distancia, de todas formas mediante el uso de las TIC, su interactividad pedagógica y los significados compartidos con el alumno se darán, si está calificado como tutor.

Entonces para qué esperar a tener problemas y luego solucionarlos, un tutor debiese conocer un mínimo de los niveles de comunicación, competencias y recursos, que en base a la ausencia en las investigaciones estudiadas, se toma en cuenta lo aprendido durante la formación profesional en el área de comunicaciones y promoción cultural de la autora y se crea la figura siguiente:

---

<sup>52</sup> Balzaretti. (26 de Mayo de 2012). Es lo mismo pero no es igual la asesoría en línea que el aprendizaje proactivo. (C. 22, Entrevistador)



**Figura 5. Niveles de comunicación básicos para el tutor en línea.**

Los elementos de competencias y recursos claves para la comunicación



Habilidades	Conocimientos	Integración	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En la Navegación</li> <li>✓ Uso del lenguaje</li> <li>✓ En el manejo de las herramientas TIC</li> <li>✓ En el manejo de recursos y tiempos</li> <li>✓ En la capacidad de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan y metodología del programa.</li> <li>✓ Del contenido del material es didácticos</li> <li>✓ De los principios pedagógicos</li> <li>✓ De la institución y sus políticas</li> <li>✓ Del ambiente e- aprendizaje, incluyendo en específico el aula y sus recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ identificación individual del participante</li> <li>✓ identificación del docente/instructor.</li> <li>✓ Identificación del equipo de apoyo del curso.</li> <li>✓ Promover la socialización del grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo de computo</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Materiales didácticos</li> <li>✓ Bases de Datos</li> <li>✓ Bibliotecas digitales</li> <li>✓ Aula virtual y sus recursos ,como son: foros, chat, cafetería virtual, mensajes, videoconferencias, entre otros.</li> </ul>

**Esquema 3.- Competencias y recursos para la comunicación en línea**

Como se puede ver sin competencias y recursos se limita la comunicación, por ende, difícilmente se alcanzaría a cumplir con los objetivos de los programas educativos, así como con la inter-relación productiva y compartida que debe darse entre los actores principales: los estudiantes, tutores, docentes.

Es importante que la comunicación escrita y verbal sea un elemento de soporte que nos permita hacer uso de las bondades que ofrecen los ambientes de educación a distancia, como son: los espacios de actividades, chat, videoconferencias, foros, blogs, cafetería virtual, correos electrónicos, entre otros.

## 1.6 ESTUDIANTE / USUARIO

*Cada vez se reducen con más rapidez las capacidades para soportar la vida en el medio ambiente natural. Russell<sup>53</sup>*

*El estudiante dentro de un sistema de EAD:*

Como plantea Acosta: *El estudiante late frente a un monitor, su movilidad es globalizada. A su necesidad de información responde un mundo de información multicultural, se identifica, bajo una visión unificada, sistémica, en un mundo globalizado donde hay millones de mensajes segundo a segundo, transformados e identificados con el entorno<sup>54</sup>.*

Rosnay expone: *“Cualquiera que sea el organismo transformador, se pierde energía en la cadena alimentaria...por la respiración, el consumo de organismos, y a través de la descomposición”<sup>55</sup>.*

¿Porqué es importante analizar esos conceptos? Simplemente porque ejemplifican el efecto dentro de un sistema. Lo mismo ocurre en el sistema de EAD, se le debe dar un seguimiento especial al estudiante y a su pérdida natural de energía. Parafraseando las palabras de Rosnay, llevándolas al sistema de EAD, serían tres los detonadores de pérdida de energía en

---

<sup>53</sup> Russell, L. A. (1979). *Prediseñando el futuro*. México: Limusa.pp6.

<sup>54</sup> Acosta Polanco, K. Y. (2011). *Educación a distancia en México*.

<sup>55</sup> Rosnay, J. (1977). *EL Macroscopio: hacia una visión global*. Madrid: AC.

esa cadena: la búsqueda de respuesta a su necesidad de aprender; la saturación de información y la deserción; sin dejar de lado que puede haber un reciclaje de esa energía si se detecta a tiempo y es canalizada de nuevo por el actor tutor.

Rosnay afirma: “*se puede dar un equilibrio de fuerzas entre la oferta y la demanda*”<sup>56</sup>. En la EAD, esto sería: el estudiante puede encontrar a través de las TIC, un área de confort dentro de su sistema ideal de tecnología y conocimiento. Por último, validando nuevamente los conceptos de Rosnay: “*Cualquiera que sea su naturaleza toman la energía de tres fuentes principales: las radiaciones solares, la energía interna del globo y la gravedad...*”<sup>57</sup>.

Si trasladamos las palabras que anteceden hacia la participación de un estudiante: “las oportunidades de programas de EAD, su búsqueda propia de conocimiento y la tecnología, son elementos que pueden ubicar al estudiante dentro de la comunidad del sistema de información y conocimiento”.

*Russell* dentro de sus trabajos, expone algo muy interesante y que aplica en este actor de la EAD:

*La habilidad de una persona de administrar sus asuntos o los de la sociedad dependen más de su comprensión y actitud hacia el mundo que lo contiene, que de sus métodos de solución a los problemas. Expresado en otros términos, su éxito depende más de la forma que ve el mundo y la filosofía que vive, que de su ciencia y tecnología (...) Nuestra forma de resolverlos obviamente depende de nuestra ciencia y tecnología, aunque nuestra habilidad de utilizarlas efectivamente también depende de nuestra filosofía y concepción del mundo. A su vez, estas últimas dependen de los conceptos e ideas que utilizamos y la forma de utilizarlos para organizar nuestra percepción del mundo. Los cambios fundamentales en estos conceptos e ideas de organización, y la forma en que se*

---

<sup>56</sup> *Ibíd.*

<sup>57</sup> *Ibíd.*

*utilizan, mueven las sociedades de una etapa a otra (...) Revolución intelectual*<sup>58</sup>.

Las palabras que anteceden, permiten ver que lo interesante de un trabajo como este, además de la lectura, es necesario aprender a distinguir los trabajos serios respecto al tema e ir para adelante, la época actual nos pone al alcance un sin fin de descripciones del rol del Estudiante, sin embargo unas líneas pueden ubicarnos en puntos muy interesantes, como lo son las que se presentan a continuación:

*Bosco “Prácticamente todos provienen de sistemas de educación escolarizados sin conocimiento previo de técnicas de estudio independiente. Para solventar algunos problemas en la formación de los estudiantes por el perfil de ingreso que presentan, se les proporciona un curso introductorio a la modalidad educativa, para apoyarlos en el estudio independiente”*<sup>59</sup>.

Monereo afirma que: *“El protagonista del proceso es el alumno, puede preguntar al profesor diez veces más en e-learning que en la modalidad presencial. El autoaprendizaje adquiere un papel relevante, sin embargo, “nadie les ha enseñado a buscar y seleccionar información de manera crítica, parafraseando y filtrando lo que leen, y recelando de determinadas fuentes, medios o autores”*<sup>60</sup>.

La UNESCO en el 2008<sup>61</sup>, Londres, emite lo siguiente:

Para vivir, aprender y trabajar con éxito en una sociedad cada vez más compleja, rica en información y basada en el conocimiento, los estudiantes y los docentes deben utilizar la tecnología digital con eficacia. En un contexto educativo sólido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden ayudar a los estudiantes a adquirir las capacidades necesarias para llegar a ser:

---

<sup>58</sup> Russell, L, A. (1979). *Prediseñando el futuro*. México: Limusa. p.9

<sup>59</sup> Op.cit.

<sup>60</sup> Monereo, C. (2004). *La construcción virtual de la mente: implicaciones psicoeducativas*. Interactive Educacional Multimedia.p. 32-47.

<sup>61</sup> UNESCO. (s.f.). Consulta el 5 de marzo de 2012, de [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=41553&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=41553&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

- Competentes para utilizar tecnologías de la información;
- Buscadores, analizadores y evaluadores de información;
- Solucionadores de problemas y tomadores de decisiones;
- Usuarios creativos y eficaces de herramientas de productividad;
- Comunicadores, colaboradores, publicadores y productores; y
- Ciudadanos informados, responsables y capaces de contribuir a la sociedad.

Ahora bien, un trabajo completo sobre el rol del estudiante, que incluye el proceso de aprendizaje y adaptación a las TIC, es el que presenta Marqués<sup>62</sup>, quien muestra un listado de cómo se aprende, éste se conforma de acciones diversas que impactan al aprendizaje, el entorno, entre otros. Presento a continuación los conceptos que son de mayor relevancia para este trabajo:

- Las personas siempre buscamos adaptarnos al entorno, y éste constituye uno de los principales motores del aprendizaje.
- Todos los estudiantes pueden aprender, aunque algunos tardan más.
- Aprender no es solamente adquirir información, es desarrollar habilidades que permitan seleccionarla, organizarla e interpretarla hasta que seamos capaces de aplicar con éxito este conocimiento a situaciones nuevas. Nuestro conocimiento es nuestro patrimonio.

Sobre el proceso:

Los aprendizajes son el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen

---

<sup>62</sup> Marqués, Graells, P. (2011). *“El aprendizaje: requisitos y factores. Operaciones cognitivas. Roles de los estudiantes”*. Facultad de Educación, UAB.

nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron.

Aprender no solamente consiste en adquirir nuevos conocimientos, también puede consistir en consolidar, reestructurar y eliminar conocimientos que ya tenemos.



Fuente: Marqués 2010

Esquema 4. TIC en los procesos de aprendizaje y enseñanza.

## **LOS PRINCIPIOS DEL APRENDIZAJE:**

- Las bases del aprendizaje: poder (capacidad), saber (experiencia), querer (motivación)
- Información adecuada
- Motivación
- Ley del ejercicio: cuanto más se practica y repite lo aprendido, más se consolida.
- Ley de la intensidad: se aprende mejor con las experiencias fuertes e intensas que con las débiles.
- Ley de la multisensorialidad: cuanto más sentidos (vista, oído...) se impliquen en los aprendizajes, éstos serán más consistentes y duraderos.
- Ley del efecto: las personas tendemos a repetir las conductas satisfactorias y a evitar las desagradables.
- Ley de la extinción: los aprendizajes que no se evocan en mucho tiempo, tienden a extinguirse.
- Ley de la resistencia al cambio: los aprendizajes que implican cambios en nuestros hábitos y pautas de conducta se perciben como amenazadores y resulta difícil consolidarlos.
- Ley de la transferencia: los aprendizajes realizados son transferibles a nuevas situaciones
- Ley de la novedad: las cuestiones novedosas se aprenden mejor que las rutinarias y aburridas.
- Ley de la prioridad: las primeras impresiones suelen ser más duraderas.
- Ley de la autoestima: las personas con un buen concepto sobre sus capacidades... aprenden con más facilidad.

Ríos, identifica en un texto de Garduño:

*“Los recursos para la inteligibilidad se articulan en torno a la necesidad de organizar los conflictos cognitivos, así como de preparar el remplazo de ideas centrales, pero al igual que sucede con otros recursos, entrañan complejidad procedimental, las respuestas a que dieron lugar”<sup>63</sup>.*

Por su parte Marqués<sup>64</sup> lo contextualiza de la siguiente manera:

Las actividades cognitivas del estudiante son:

Observar - Representar (textual, gráfico, oral)- Memorizar/ Recordar (recuperar)- Calcular/ aplicar procedimientos- Comprender / conceptualizar – Comparar / Relacionar – Ordenar / Clasificar - Analizar/ Sintetizar- Elaborar hipótesis/ Resolver problemas- Interpretar/Inferir- Planificar- Evaluar- Transferir/ Crear.

\*Se puede distinguir: pensamiento analítico (análisis), crítico (análisis, evaluación, conexión), pensamiento creativo (elaborar, sintetizar, imaginar), pensamiento complejo (diseñar, resolver problemas, tomar decisiones).

Vásquez<sup>65</sup> hace un análisis profundo y de alto contenido para esta investigación a diversos autores como: Ardizzone, 2004; Cabero, 2007; Ecdl, 2002; García Nieto, 2005; González, 2007; Guitert, 2007; Irigoin, 2002; Marcelo, 2004; Miguel, 2006; Monereo, 2005; Salmon, 2004 y enlista de la siguiente forma las siguientes competencias con las que debe de cumplir un estudiante:

---

<sup>63</sup> Ríos Ortega, J. (2008). *Didáctica de la Bibliotecología: Teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia*. (UNAM, Ed.) CUIB. p187

<sup>64</sup> Op.cita.

<sup>65</sup> Vásquez, M. (2007). Tutor virtual. Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. GARCÍA CARRASCO, J. & SEOANE PARDO, A. (Coords.) Tutoría virtual y e-moderación en red [monográfico en línea]. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Vol. 8, nº2. Universidad de Salamanca.p.127. Consulta el 5 de marzo de 2010, de [http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_02/n8\\_02\\_vazques.pdf](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/n8_02_vazques.pdf)>

## **COMPETENCIAS INSTRUMENTALES**

- Expresarse por escrito con claridad.
- Usar estilo de comunicación virtual.
- Emplear simultáneamente distintos medios.
- Manejar y contrastar fuentes de información.
- Dominar la lectura y comprensión de la lectura textual, audiovisual y multimedia.
- Comprender y sintetizar información.
- Buscar, seleccionar, organizar y valorar información.
- Analizar y sintetizar
- Plantear y solucionar de problemas
- Evaluar situaciones.
- Tomar de decisiones.

## **COMPETENCIAS INTERPERSONALES**

- Trabajar con los demás por un objetivo común y saber trabajar en red o entornos virtuales.
- Participar activamente en los procesos.
- Negociar con empatía.
- Aceptar los sistemas de reglas de comportamiento.
- Reflexionar y evaluar su propio trabajo.
- Plantear observaciones, dudas, cuestiones.
- Aceptar y plantear críticas.

- Expresarse, comunicar y crear.
- Ver perspectivas culturales diferentes.
- Participar en la vida pública.

### **COMPETENCIAS SISTÉMICAS**

- Aplicar, transferir, extrapolar el conocimiento en la práctica y situaciones nuevas.
- Investigar.
- Percibir el conjunto de la estructura global del itinerario formativo y de su significado.
- Ejercer control metacognitivo sobre los acontecimientos.
- Aprender a aprender.
- Aprender de manera autónoma.
- Organizar y planificar planes, actividades y el aprendizaje de manera realista.
- Establecer prioridades.
- Adaptarse a nuevas situaciones.
- Generar nuevas ideas.
- Trabajar autónomamente.
- Diseñar y gestionar proyectos.
- Usar los mecanismos de los ambientes tecnológicos.
- Manejar ordenadores.

### **CONOCIMIENTOS:**

- Conocimiento general básico.
- Conocimiento sobre el área de estudio.

- Rudimentos en conocimiento básico de la profesión.
- Conocimientos, procedimientos y metodologías específicos de la especialidad.
- Estilos de aprendizaje.
- Técnicas de estudio.

**ACTITUDES :**

- Implicación en la calidad.
- Deseo de tener éxito.
- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Ofrecer y recibir críticas constructivas.
- Valoración de la diversidad y multiculturalidad.
- Comprensión de las culturas y costumbres de otros países.
- Trabajar en contexto internacional.
- Compromiso ético.
- Asertividad, diálogo, escucha.
- Confianza en los interlocutores.
- Responsabilidad, puntualidad.
- Respeto a las ideas de los otros.
- Madurez vocacional.
- Concreción de objetivos profesionales.
- Conocer cosas nuevas y profundizar en ellas.
- Motivación, atención y esfuerzo para el aprendizaje.
- Automotivación y persistencia en el trabajo.

- Autodisciplina, gustarle trabajar solo.
- Perseverancia.
- Percibir la comunidad de aprendizaje como propia.
- Sentido positivo ante los problemas técnicos.
- Ofrecer y solicitar ayuda.

Como es fácil detectar en lo que exponen los autores analizados en este apartado, la presencia del estudiante es vital y late por si misma a su propio ritmo.

Ahora bien, con base en la experiencia propia, como tutora en línea desde hace más de ocho años, puedo señalar los siguientes enfoques del rol del estudiante:

El estudiante va a tener al alcance la información, sin embargo, su uso o no de ella será voluntario mediante su propio proceso y habilidades; por mencionar algunas: la facilidad o no de comunicación oral, textual o tecnológica, las cuales le permitirán hacer suyo o no el conocimiento. Éste, a su vez, podrá hacer uso de las TIC como instrumento cognitivo, se ubicará en un espacio cibernético donde la programación de su permanencia será totalmente libre de acuerdo a la satisfacción de las necesidades requeridas para su aprendizaje. Teniendo a la mano recursos de materiales de estudio dentro del aula, así como en toda la red de comunicación globalizada, podrá hacer uso de ella para su análisis, proceso propio de conocimiento y emisión de valiosas actividades, pero a su vez tendrá a su alcance la misma información para hacer, un mal uso de ella, como sería la ausencia de una lectura y solamente cortar y pegar información dentro de la elaboración de sus actividades.

Podrá alternar sus ideas en espacios como foros y abrirse a la posibilidad de trabajar en equipo o, sencillamente, a su voluntad, participar como observador de lo que sucede en espacios compartidos como estos y decidir dar su participación como ausente (esto dependerá de su sentido de pertenencia o no al grupo).

Se abrirá a la comunicación con su tutor si encuentra retroalimentación a sus comentarios, actividades, así como respeto a sus ideas y autoría. Irá confiando sus conceptos y creatividad en la presentación de sus trabajos poco a poco, pues teme el robo de sus presentaciones, por

ello hace uso de presentaciones en PDF limitadas, archivos que no permiten su copia, PP, PPT Presentación de Diapositivas, entre otras.

Defenderá la organización de sus propios tiempos y habrá diálogo con el tutor al respecto sólo si ha salido de la programación establecida dentro del programa de estudios. Responsabilizará por lo regular a sus otras actividades personales como trabajo, enfermedad, falta de habilidades en el manejo de las TIC o el aula virtual, limitación en el uso del idioma de las lecturas solicitadas (inglés, francés...), haciendo uso de más de una implicaciones diversas, con la finalidad de persuadir para que el tutor tome la decisión de dar más tiempo a la entrega de actividades.

Trabjará bajo su propio método y reflexión, haciendo uso de sus propias técnicas de aprendizaje, éstas siempre se verán reforzadas si el tutor le da señales de motivación como lo son los comentarios constructivos al respecto de las actividades, correos, etc.

Explorará el aula cuantas veces pueda, si siente que lo hace libre y voluntariamente y no sabe que se le es monitoreado a diario.

El estudiante repite la acción de entrar al aula una y otra vez durante las 24 h siguientes a la entrega de una actividad, esto es debido a que espera con ansias la calificación de su tutor a su esfuerzo, por ello, la importancia de manejar los tiempos requeridos para las evaluaciones desde el principio de la programación y hacerlo del conocimiento del estudiante, pues, por lo regular, el estudiante piensa que el tutor sólo es *su tutor*, esto es, imagina del otro lado de la pantalla a su feliz tutor, quien ha encontrado en el aula su presentación, al fin que no hay más alumnos, a quienes dar seguimiento.

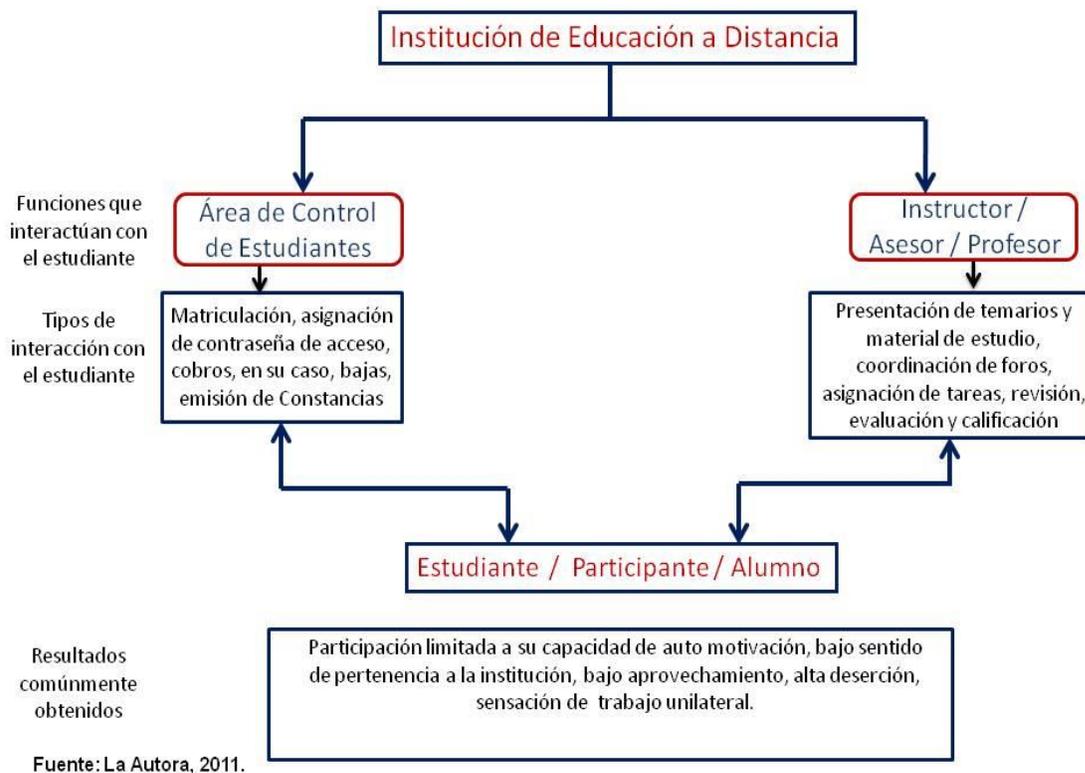
El estudiante pocas veces dentro del periodo del curso, hará uso de su sentido crítico hacia el curso, el aula virtual o su tutor, esto es por temer que sus comentarios se vean reflejados en su calificación. Por ello, es que aun cuando se les solicita a fin del curso llene un cuestionario al respecto, prefieren en su mayoría omitir esta acción pues no saben si les tocará el mismo tutor a distancia en un semestre subsiguiente.

El estudiante si es joven, por lo regular, con el apoyo de una inicial alfabetización digital, adquiere una habilidad tecnológica que en su mayoría supera a la de su tutor.

Es necesario que se desarrolle en el estudiante la habilidad informativa, esto es la capacitación en el manejo de la información.

Algunos estudiantes llegan a pensar que el tutor no distingue sus trabajos, así como no reconoce su tiempo de dedicación al estudio, no llegan a estar conscientes de que el tutor en poco tiempo lleva un seguimiento personalizado a cada estudiante, de acuerdo a su participación, redacción, presentación, entre otros aspectos.

La importancia de tocar al estudiante de manera mesurada en este trabajo es que es necesario recordar que estamos hablando de un sistema llamado EAD, en donde la ausencia del estudiante es la ausencia del tutor, es la ausencia del programa, es...



### Esquema 5. EAD actual Estudiante- Asesor

Con respecto a la relación docente- estudiante, podemos citar algunos autores:

Ríos afirma: *“El docente que se asume como una extensión de los libros de texto, que clarifica ideas y únicamente presenta información, o bien es indiferente a los procesos de comprensión de sus estudiantes, porque su interés se ubica en la enseñanza del recuerdo y la repetición verbal de postulados y las prácticas procedimentales ilustradoras, evidentemente no está calificado para desencadenar aprendizajes sobre la base del proceso de asimilación y acomodación”*.<sup>66</sup>

Como dicen Barberá, Mauri y Onrubia<sup>67</sup> *“...la ayuda eficaz del docente no está tanto en sus métodos instruccionales como en la continua adaptación y ajuste a las cambiantes características y necesidades del alumnado en su proceso de construcción de conocimientos; no siempre el mismo tipo de ayuda sirve al mismo alumno, y además el alumnado es diverso”*. Por último, dentro del sistema de EAD es muy importante para los estudiantes que las funciones del tutor estén definidas, esto es debido, a que en caso opuesto aplicaría la constante manejada por Russell al contextualizar sobre los efectos que incluyen la indiferencia extendida a la hostilidad y la enajenación de nuestra sociedad, en donde cita una interesante reflexión de George Wald, ganador del Premio Nobel *“...lo que le molesta a los estudiantes, es que no tienen ninguna seguridad respecto al futuro”*<sup>68</sup>.

## **1.7 EL AULA VIRTUAL**

No podemos permitirnos dar un concepto específico de lo que es un aula virtual, pues este es mutante día a día. Sin embargo, dentro del sistema de EAD, el aula virtual es el subsistema que limita el entorno donde se da la interfaz entre el tutor y el estudiante y se pueden transcribir dos definiciones que nos invitan a ser partícipes de esa movilidad:

---

<sup>66</sup> Ríos Ortega, J. (2008). *Didáctica de la bibliotecología: teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia*. (UNAM, Ed.) CUIB.p.189

<sup>67</sup> Barberá, E., Mauri, T., & Onrubia, J. (2008). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC. Pautas e instrumentos de análisis*. Barcelona.

<sup>68</sup> Wald, George citado por : Russell. L, A. (1979). *Prediseñando el futuro*. México: Limusa.p7

Garduño:

*El aula virtual es el espacio simbólico de investigación, estudio y actualización en técnicas y metodologías que requiere la enseñanza virtual para ser aplicado en propuestas educativas a distancia en diversos niveles, tomando como base las redes telemáticas como la vía fundamental para la comunicación, la interacción entre los actores del aprendizaje, la entrega de materiales didácticos y los procesos de evaluación*<sup>69</sup>.

Por su parte Roquet indica que el aula virtual es:

*Entorno telemático en página web que permite a los estudiantes participar en actividades a distancia en forma virtual, es decir, obtener todos los beneficios y recursos que tendría en un aula convencional (programa del curso, los documentos de estudio, las actividades de aprendizaje y las formas de evaluación del aprendizaje), Además, se pueden utilizar recursos de comunicación como: correo electrónico, foros de discusión, listas de distribución, Chat y videoconferencias*<sup>70</sup>.

Como reflexión a estas dos valiosas definiciones, puedo decir que: “El aula virtual es el espacio de encuentro entre el estudiante y el tutor, el cual además de su integración tecnológica, responde al uso o no por parte de los involucrados en lo que corresponde a la Educación a Distancia y su conformación dentro de programas específicos, los cuales tienen una variante permanente la movilidad cibernética”.

---

<sup>69</sup> Garduño, Roberto. (2004) MÓDULO III. Seminario Educación virtual en Bibliotecología. UNAM.

<sup>70</sup> Roquet García, G. (2008). *Glosario de educación a distancia*. Consulta el 9 de septiembre de 2011, de web: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/varios/Glosario.pdf>

## CAPITULO 2

### EL TUTOR EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA



Platón y Aristóteles fragmento tomado de la pintura

*Escuela de Atenas* de Rafael Sanzio, 1509

*“El cambio tecnológico ha producido mayor riqueza y afluencia, más consumo, más educación, más comunicación, y más viajes en nuestro siglo que lo producido en todos los siglos anteriores”.* Russell.

## 2. ANTECEDENTES DEL TUTOR

Importancia del tutor como figura, esta investigación va dirigida, en uno de sus puntos, a sustentar el valioso papel que juega el tutor en línea para el éxito de los cursos no presenciales en la modalidad a distancia en el campo de la bibliotecología y, por supuesto, en otras disciplinas. Busca bases que permitan, mediante lineamientos definidos, que se puedan formar, desarrollar y sustentar potenciales tutores en línea, más aun conociendo que el papel de un investigador va dirigido a realizar una búsqueda de conocimiento que a su vez nos proporcione una solución a algunas carencias, aportando un nuevo conocimiento, como bien expresó Morales “*El conocimiento es algo que crea el ser humano pero lo registra en el alfabeto*”<sup>71</sup>,

El conocimiento que se pueda canalizar hacia cualquier lector de esta tesis, para tener algún tipo de valor, deberá ser analizado, reflexionado y seleccionado, no así el conocimiento adquirido, el cual llevará una organización propia. Para llegar a esa cúspide no se debe dejar de lado que la bibliotecología juega un papel muy importante mediante la organización de su objeto principal de estudio: *la información*.

Es muy importante dentro de nuestro campo que la apertura tecnológica actual refuerce el papel profesional, enaltezca la responsabilidad que conlleva, ser un tutor en línea del campo de la bibliotecología, haga de la elección y preparación un plus en el manejo de la información, apertura de la comunicación y el profesionalismo, dando seguimiento a primer paso intrínseco de cualquier profesionista de este campo, ya sea de forma presencial o virtual, y ofrezca una respuesta oportuna que satisfaga la búsqueda de información a cualquier usuario.

Como puede observarse, lo expuesto de una forma muy sencilla nos refiere al porqué este trabajo se centra en la importancia del tutor en línea y cuál es el perfil que debe tener la persona interesada en participar en dicha función, desarrollando su formación profesional en pertinentes competencias que debe cumplir, como lo es el manejo de comunicación e instrucciones de modelos pedagógicos para fungir como tutor en el espacio virtual de cada usuario del mismo.

---

<sup>71</sup> Morales Campos, Estela. 2010. Seminario de Bibliotecología y de la Información. UNAM.

## 2.1 VÁMONOS AL INICIO

Según Ortega y Gasset, la realidad se nos ofrece en forma perspectivista:

*"La verdad, lo real, la vida -como queráis llamarlo-, se quiebra en facetas innumerables, en vertientes sin cuento, cada una de las cuales da hacia un individuo. Si éste ha sabido ser fiel a su punto de vista, si ha resistido a la eterna seducción de cambiar su retina por otra imaginaria, lo que ve será un aspecto real del mundo." Por lo tanto: "el hombre y su circunstancia...yo soy yo y mi circunstancia...si no la salvo, no me salvo yo".*

Como bien exhibe Ortega, *las circunstancias* son el indicador. Desmenuzando el contenido de este párrafo podemos reforzar porqué es urgente desarrollar el conocimiento del perfil del tutor en línea en las circunstancias actuales, no basta con ver las cosas, es menester pensarlas, reconstruirlas<sup>72</sup>, en concreto, las circunstancias del tutor han cambiado. Podría verme nada elocuente si no hubiera partido por analizar el surgimiento del tutor, lo cual me llevó por ende a buscar información registrada donde se hiciera mención a algún tutor de la modalidad presencial, estos conocimientos los pude localizar gracias a algunos documentos sabiamente guardados por los bibliotecarios, ya que como lo escribió monseñor Rafael Montejano y Aguiñaga en su documento *Elogio al bibliotecario* párrafo que me permito transcribir:

*Cuando el hombre concibe y produce sólo alcanza los planos de la eternidad cuando lo pone a salvo el bibliotecario. Nada conoceríamos de los grandes genios del pasado, de sus creaciones, de sus ideas, de su experiencia, nada sabríamos de la humanidad, si el bibliotecario, con cariñoso y abnegado afán, no hubiese puesto a salvo esas obras y difundido esos conocimientos<sup>73</sup>.*

Además, si partimos de que la información es el objeto de estudio de la Bibliotecología y sabemos que esta información es una base de datos estructurados que constituyen un mensaje, los cuales individualmente se hacen conocimientos, podemos decir que se inició

---

<sup>72</sup> Giménez, F. (s.f.). IES. Consulta el 12 de diciembre de 2011, de <http://www.filosofia.net/materiales/tem/ortegayg.htm>

<sup>73</sup> Montejano y Aguiñaga, R. (1987). Elogio al Bibliotecario. Órgano mensual de biblioteca universitaria "Alonso Reyes".p14.

esta investigación por lo datos que se consideraron sustentan los antecedentes del rol del tutor y sus diversas funciones través de la historia.

No se encontraron registros en nuestro campo que afirmaran la mención del papel de un tutor en la antigüedad a.C., no obstante basándose en las palabras acuñadas años atrás, mencionadas y sustentadas en diversos estudios realizados por Schliemann, estudioso de la poesía homérica, quien argumentó a finales del SXX que: “*la poesía homérica comportaba al menos un fondo de veracidad histórica*”<sup>74</sup>, palabras que fueron tomadas en consideración para ser un hilo conductor en esta investigación, al buscar en los registros literarios de este periodo y refiriendo a Lindbo, T. y Schultz, K.<sup>75</sup>, en este trabajo se presenta como antecedente del registro de la palabra Tutor y su función el poema épico, la Odisea, poesía Homérica redactada en el s. VIII a. C.

El poeta pretendía referir un pasado que es la Grecia de mediados del II milenio a. C., donde se había forjado la mayor parte de la mitología griega, en esta obra literaria aparece un personaje denominado “Mentor” (en griego clásico Μέντωρ), hijo de Álcimo, personaje de la Odisea. Mentor aparece en el Canto II y fue el fiel amigo de Ulises, que quedó encomendado de los intereses del héroe en Ítaca y de la educación de su hijo Telémaco cuando el héroe partió a la Guerra de Troya.

Apariencia de Mentor que más tarde en el Canto II, III y IV adoptó la diosa Atenea para acompañar a Telémaco en la búsqueda de su padre, como se puede observar Atenea adquiere una apariencia, una función, un perfil de mentor que le permitiría llegar a su objetivo, ser la guía de su educando.

Por otro lado, esta investigación arroja que los primeros estudiosos del tema, que trataron de ir a los registros y buscar respuestas sobre el concepto tutor, fueron Moore<sup>76</sup> y

---

<sup>74</sup> Brückner, A.,y Sophia, S. (s.f.). UGO.Bratelli Madrid. Consulta el 28 de junio de 2010, de <http://ugo.bratelli.free.fr/Schliemann/MaVie.pdf>

<sup>75</sup> Lindbo, T., y Schultz, K. (1998). “The role of organizational culture and mentoring in mature worker socialization toward retirement”. (Public Productivity & Management Review, Ed);(Vol. 22, núm.1) pp. 49-59.

<sup>76</sup> More, W. (1968). The tutorial system and its future. Oxford: Pergamon Press. Oxford..[3 ? ]

Markham<sup>77</sup>, académicos de Oxford, quienes argumentaron la idea de que el inicio de la práctica *en forma embrionaria* de la tutoría fue la desarrollada por Sócrates.

Fox<sup>78</sup>, años después, señaló que el intercambio de enseñanzas más antiguo del famoso tutor y sus pupilos los podemos encontrar en los Diálogos de Platón. Por ende, continuando con los valiosos documentos de la historia en esta investigación, no sólo se da a Platón el elogio de ser el primer *tutor embrionario*, si no, además se le reconoce en esta investigación que es el primero que resguardó y registró las enseñanzas de su tutor Sócrates. Claramente, cada diálogo desarrolla un tema en específico: Critón, el tema de la justicia; Eutifrón, la piedad; Protágoras, los sofistas; Fedón, el alma; entre otros. El porqué se presenta por la autora de esta investigación el desglose en este tema, es por parafraseando el manejo separado de las especificaciones en los distintos comportamientos de la tutores en su entorno.

En la actualidad dentro de la tutoría, como dice Moore<sup>79</sup>, y estoy de acuerdo, persiste el Método Socrático: *entre el tutor y el estudiante, se elige al pupilo*, las ideas son abiertas, se invita a que el estudiante se haga preguntas, exponga sus argumentos. El método de Sócrates era dialéctico: después de plantear una proposición analizaba las preguntas y respuestas suscitadas por la misma. Sócrates describió el alma como: *“aquello en virtud de lo cual se nos califica de sabios o de locos, buenos o malos, una combinación de inteligencia y carácter”*<sup>80</sup>, que también aflora dentro de la función del tutor.

González<sup>81</sup>, por su parte hace un referente muy interesante donde se refleja la función del tutor durante el Medievo, describe con respecto a la visión aristotélica: *“se representó, con el pensamiento escolástico una filosofía que se impone en forma autoritaria. El*

---

<sup>77</sup> Markham, F. (1967). Oxford. London:Mowbrays. [5? ]

<sup>78</sup> Fox, Lane. (2008). The Oxford tutorial. Fellow in ancient history, New College. David Palfreyman and the Contributors.p.56.

<sup>79</sup> *Ibíd.*

<sup>80</sup> Sanzio, R. (s.f.). Enredados en la cultura. Consulta el 5 de marzo de 2011, de <http://www.nreda2.com/enredados-en-la-cultura/pintura/146-escuela-de-atenas-rafael-sanzio.html>

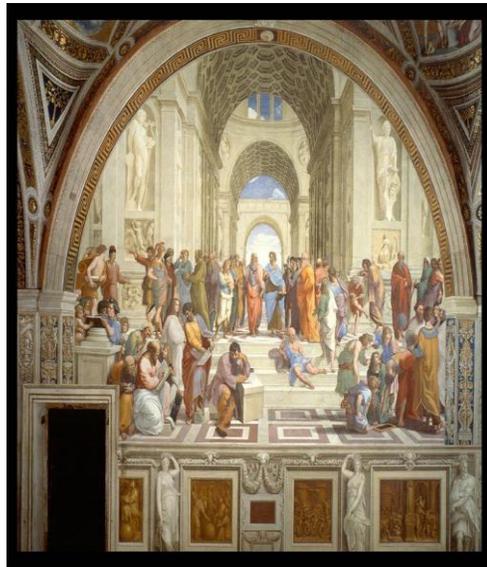
<sup>81</sup> González Casanova, P. (2004). Las nuevas ciencias y las humanidades: de la academia a la política. Barcelona: UNAM.p.20.

*aristotelismo forjó el dogma de que los sabios están por encima de los legos y que la sabiduría está por encima de los sabios(...).solo lo que se razona con argumentos indiscutibles pertenece al campo de la disciplina... ”.*

Se puede complementar con la conceptualización dada en el SVII por San Isidro de Sevilla en sus etimologías: *sabios- sabiduría- razonamiento. En estas etimologías San Isidro llegó a una visión de enseñanza monológica, de ciencia única, que frente al diálogo y frente a lo opinable, privilegia los argumentos indiscutibles, y presenta a los científicos y a la ciencia como dechados de sabiduría acumulada, exhaustiva, exacta. Los sabios aprenden enteramente un determinado saber y transmiten sólo parte de la sabiduría. Son admirables por lo que expresan y por lo que callan. Son parte del poder a que se debe respeto; el de los príncipes a quienes los sabios asesoran”.* La disciplina como autoritarismo puede convertirse en un aprendizaje de la ignorancia.

### PRIMERA ESCUELA DE TUTORES

*“La escritura es muy inferior al recuerdo. La escritura es como la pintura: siempre está silenciosa y, al contrario que el habla, no se le puede adaptar a los individuos. Pero hay otra clase de escritura, grabada en las tablillas de la mente. ¿Qué hombre sensato plantaría semillas en un jardín artificial, para que produjeran fruto o flores a los ocho días, y no en el suelo más profundo y adecuado? Por diversión, puede plantar sus bellos pensamientos en ese jardín, pero si su pretensión es seria, los implantará en la suya y en otras naturalezas nobles.”<sup>82</sup> Fedro*



Pintura: La Academia de Atenas o Academia Platónica de Rafael Sanzio. 1509

---

<sup>82</sup> Platón. (2003). Obra completa en 9 volúmenes (Vol. 3 Fedón. Banquete. Fedro. ). (Gredos, Ed). Madrid. [9? ].

Esta investigación invita a seguir la cuesta y atreverse, como bien expone López quien, a modo de colofón, en una metáfora del proceso de investigador, señala: “*siempre habrá alguien que tuvo el mismo sueño antes que tú, y dejó marcas que te pueden facilitar el recorrido*”<sup>83</sup>.

Finalmente, después de una búsqueda en otras fuentes bibliográficas sin encontrar respuesta por ser un objeto de estudio poco tratado en nuestro campo y, más aún, al tratar de situar un registro, sobre cuál podría haber sido el semillero inicial de los ilustres tutores, se identifica en este trabajo como primer registro de la escuela de tutores a la pintura “La Academia de Atenas o Academia Platónica” de Rafael Sanzio. 1509. Donde el autor expone personajes como Apolo, Minerva, Platón, Aristóteles, Pitágoras, Sócrates, Arquímedes, entre otros. Su valor es estético y documental.

Posteriormente, se encontró una valiosa referencia de Ríos citando a Blankertz, en la didáctica tradicional y nos lleva a ver como el rol va cambiando:

*El canon de la formación helenística, que en la antigüedad tardía se consolidó en las septem artes liberales (Marrou) y, adoptado por el cristianismo después de Constantino, dominó la escuela y la enseñanza de la Europa Medieval, como “plan de estudios”, sin género de duda era una concepción didáctica (Dolch). Pero la pedagogía no era todavía un conjunto intencional que pudiera hacer surgir complejos autónomos de problemas. Esto no comienza hasta el siglo XVII, y así sólo desde entonces data también la historia de la didáctica como problema específicamente pedagógico*<sup>84</sup>.

Adicionalmente, analizando las palabras escritas que encontramos en la Biblia es fácil ver la presencia de distintos autores- tutores, por ello se le incluye en este trabajo, y se expone a Jesús, quien cumple con la función tutorial como semillero universal “...El Espíritu del

---

<sup>83</sup> López Yepes, J. (2010). *Cómo se hace una tesis*. México: UNAM. p. 298.

<sup>84</sup> Ríos Ortega, J. (2008). *Didáctica de la bibliotecología: Teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia*. (CUIB, Ed.) UNAM. p.46.

Señor está sobre mí, porque me ungió para evangelizar a los pobres" ... "a los pobres de conocimiento"<sup>85</sup>. Y a su vez, a los apóstoles como los autores de los registros.

Cuando se escribe algo dentro de nuestra profesión es muy importante ir a los registros e ir enlazando los estudios que puedan dar valor a las investigaciones, por lo cual para hacer la referencia a lo suscrito sobre Jesús, se hace uso de lo referido por Cullmann, investigador de Teología, quien señala en un estudio a los evangelios de Juan:

*"...sobre la realidad histórica de los acontecimientos de esta vida recae un valor teológico decisivo"(...) No nos vamos a ocupar aquí de si el evangelio tiene por autor o pretende tener por autor a un testigo ocular, esa es una cuestión enteramente distinta(...) de ahí la importancia que el evangelista subraye ya varias veces desde el prólogo, que es su testimonio, en cuanto se refiere a algunos acontecimientos, está basado en testimonio ocular"*<sup>86</sup>.

Si se toma en cuenta la proliferación de obras consultadas que han sustentado este capítulo y se les incorpora como un encuadre referencial, se puede hacer un viaje, como los que están de moda en la actualidad, donde el tiempo es más corto, por la aceleración de la historia, gracias a que pareciera, por el uso de la tecnología, que se es parte de un espacio mucho más pequeño que en el SXX, esto es, inmersos en la *aldea Global*.

Se logra ir directamente de Sócrates, Platón, Jesús a la época de la colonia en nuestro país, donde los tutores españoles, llegaron a instruir a los indígenas, trayendo parte del acervo de Europa, en un entorno mucho más complejo por ser extenso.

Analizando el periodo del SXVI, se obtuvo información dirigida y de provecho gracias al trabajo realizado por Fernández quien además de forma personal afirma: *"Si hablamos de la época de la colonia podemos ver que en ese periodo se sustenta el pasado que nos da identidad y deberíamos de presumirlo"*<sup>87</sup>.

¿Cómo era la tutoría en ese periodo? Se hacía uso de la tecnología, por supuesto, registro de ello son los libros impresos, la enseñanza era totalmente dirigida, colaborativa, comentada,

---

<sup>85</sup> Lc. 4, 18-19. La Sagrada Biblia

<sup>86</sup> Cullmann, O. (1973). Estudios de teología bíblica. Madrid: Stvdivim.p.154.

<sup>87</sup> Fernández de Zamora, Rosa Ma.2011.Seminario Bibliotecología y Estudios de la Información en México. U NAM.

limitada en el acceso y con contenidos compartidos. Las ordenes Franciscanas, Dominicas y Jesuitas estaban confrontadas y evangelizaban para contar con mayores seguidores. El papel de los tutores era muy limitado y censurado ejemplo de ello es que en este mismo siglo mediante una Cédula la corona prohibió que entraran a la Nueva España libros con imágenes de caballería<sup>88</sup>, lo cual podría dar idea a los educandos de rebelión. La tutoría era el poder de *te doy el acceso o no a la información* que te lleva al conocimiento, algo que aún aplica en la actualidad, por ello la importancia de definir muy bien el papel del tutor virtual o seguiremos como en aquel entonces con el mayorazgo que dice: “sólo los hijos mayores podrán saber leer y escribir”. ¿Seguiremos resguardando los acervos sólo en seminarios o conventos?

La historia nos ejemplifica que los tutores con el paso del tiempo han ido creando sus propios medios para cumplir con su tarea loable de ser guías que enseñan, los docentes a su vez sobre el cómo compartir la experiencia y los conocimientos.

Fácil es imaginar las labores titánicas de los evangelizadores “*tutores*” cuando estaban condicionados para cumplir con su labor por la Corona, muestra de ello es lo que Fernández<sup>89</sup> nos comparte: Fragmento de Capítulo tercero del Primer Concilio Provincial Mexicano, de 1556. Doctrina de los niños:

*“...que enseñen a los niños, principalmente la doctrina cristiana (...) que los maestros, que enseñan a los niños, en sus escuelas hagan leer, y decir la dicha doctrina cada día una vez, y no les enseñen a leer ni escribir, sin que juntamente se les enseñen las dichas oraciones y las otras cosas contenidas en la dicha tabla: lo cual les mandamos que hagan y cumplan, so pena de dos pesos, aplicados al hospital y obras pías”.* (Hasta el tercer concilio en 1585 se retiró la condicionante de tener que aprender las oraciones<sup>90</sup>).

Aun así lo hicieron, el interés personal de cada tutor lo llevó a trabajar en sus propias herramientas de estudios, las cuáles le facilitarían transmitir conocimiento, por ejemplo el

---

<sup>88</sup> *Ibíd.*

<sup>89</sup> Fernández de Zamora, R.M. (2009). Los impresores mexicanos del siglo XVI: su presencia en el patrimonio cultural del nuevo siglo. México: UNAM , p.214

<sup>90</sup> *Ibíd.*p.221

Libro con códigos de Fray Pedro de Gante, herramienta que abrió un canal de comunicación con el entorno al cual debías atender a “los indios”. Se dice que él lo escribió y algún indígena hizo las imágenes, quizá ese “Tlacuilo” (experto pintor de los códigos- escriba-transmisor de conocimientos<sup>91</sup>) fue quien fungió a su vez, como tutor para Pedro de Gante al trabajar conjuntamente en el libro.

Como se tiene registrado y validado en el trabajo de Fernández, el primer impresor en la Nueva España fue Juan Pablos en el SXVI, cuán valioso actor para la formación embrionaria de tutores, imprimiendo registros y registros, donde claramente se plasma el interés personal del tutor por cumplir con su deseo de transmitir conceptos, como lo podemos observar en el documento de Fray Alonso de Molina<sup>92</sup> con fecha del 4 de mayo de 1555 que dice: “*Aquí comienza un vocabulario en la lengua Castellana y Mexicana compuesto por el muy reverendo padre Fray Alonso de Molina...en....y muy leal ciudad de México*”. (adaptación del castellano antiguo al actual por la autora).

Los tutores a través del tiempo, para cumplir con su función, han hecho uso de las herramientas tecnológicas, como lo fueron las primeras máquinas de impresión, los tipos móviles de impresión, las mecánicas, las máquinas de escribir, teclados, PC y en la actualidad aulas virtuales con contenidos de materiales digitalizados.

Sobre los tutores del siglo XX, Alcántara<sup>93</sup>, señala al hacer referencia del texto de Will More: “*en algunas universidades europeas de rancia tradición, como Oxford, la expresión más simple de la tutoría consiste en el encuentro semanal de un estudiante con su profesor, el cual es especialmente asignado. El alumno prepara un ensayo semanal que expone oralmente al tutor y éste se discute de inmediato*”.

En México a principios del SXX se da un proceso muy valioso e interesante, la estructuración de la Escuela Normalista<sup>94</sup>, donde el tutor o asesor ha sido un elemento

---

<sup>91</sup> BidMexclases. (s.f.). Consulta el 31 de mayo de 2012, de <http://www.cuib.una.mx/-jjcg/BidMexclases.p.p.t>

<sup>92</sup> Fernández de Zamora, R.M. (2009). Los impresores mexicanos del siglo XVI: su presencia en el patrimonio cultural del nuevo siglo. México: UNAM , p.69

<sup>93</sup> Alcántara Santuario, A. (1990). Consideraciones sobre tutoría en la docencia universitaria. Perfiles Educativos, p.p. 49-55.

<sup>94</sup> La Autora, entrevistas personales y vivencias.

relevante en los programas de educación, la función del tutor es la de dar seguimiento a los alumnos a su cargo, ser intermediario entre los docentes y los alumnos, así como determinar sanciones o reconocimientos al alumno. Los Misioneros Culturales<sup>95</sup> también llevaron a cabo la función de tutor, quienes a través de recorrer las comunidades de nuestro país fueron haciendo la función de tutores: enseñar, entablando comunicación paternalista. En tanto, Bosco comenta que fue: “en México en la década de los años treinta del siglo XX, cuando a través de la revista *El maestro rural* se incluyeron los primeros cursos por correspondencia que el Estado había implementado por medio de la dirección de Misiones Culturales”<sup>96</sup>.

Seguir rascando en la historia del desarrollo del tutor en las centurias subsiguientes donde prevalece y se acentúa la figura del tutor, sería otro tema de investigación, por ello se entra de lleno al siglo XXI, el siglo del saber, de la racionalidad, de la tecnología, de la soledad, de la transformación, de los talentos, de los problemas, de la diversidad, de la cercanía y la lejanía. Es necesario entonces sustraer lo importante de nuestro mundo presencial para introducirlo en el mundo virtual, y clarificar cuál es el rol de cada participante en el entorno llamado aula, me refiero al Tutor, Docente y Estudiante.

### DIVERSAS IDENTIFICACIONES DEL TUTOR

---

OBJETO DE ESTUDIO TUTOR	UBICACIÓN	INVESTIGACIÓN	AÑO
Registro de la palabra Tutor y su función.	Personaje Mentor, de la obra literaria La Odisea de Homero	Acosta Polanco <sup>97</sup> , seguimiento a Schliemann, Lindbo, T. y Schultz, K. y otros.	2011

<sup>95</sup> Mac Gregor, J. A. (junio de 2004). Diplomado Promotores y Gestores Culturales. CONACULTA, Entrevistador).

<sup>96</sup> OECD. Estadística .Disponible en web:  
<http://stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=MEILABOUR>. (Consulta: noviembre 18 de 2011).

<sup>97</sup> La Autora.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

Inicio de la práctica en forma embrionaria de la tutoría.	Origen en Sócrates y Platón, aplicación, Universidad de Oxford.	Investigación de Moore y Markham.	1968
Intercambio de enseñanzas más antiguo de tutor-aprendiz	Diálogos de Platón Sócrates- Platón.	Fox Lane.	2008
Primer resguardo y registro de las enseñanzas de su tutor.	Platón- Diálogos de Platón.	Acosta Polanco.	2011
OBJETO DE ESTUDIO TUTOR	UBICACIÓN	INVESTIGACIÓN	AÑO
Función tutorial con semillero universal.	Biblia, registro de los Apóstoles, vida y enseñanzas de “Jesús”.	Acosta Polanco.	2011
Registro de la existencia de la primer escuela de tutores	Pintura: “La Academia de Atenas o Academia Platónica” de Rafael Sanzio. 1509.	Acosta Polanco.	2011
Primeros tutores que buscaron con interés propio el medio de transmisión de conocimientos en la Nueva España	Fray Alonso de Molina en el Documento: <i>Vocabulario en la lengua Castellana y Mexicana.</i> Fray Pedro de Gante -Libro de Códices.	Acosta Polanco, en seguimiento al estudio de Fernández de Zamora	2012

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

Primeros registros de las enseñanzas de un tutor en la Nueva España.	Documentos impresos por Juan Pablos en el SXVI	Acosta Polanco, seguimiento a la investigación de Fernández de Zamora	2012
--	--	---	------

**Tabla 6. Diversas Identificaciones del tutor**

## 2. 2 INDICADORES PARA DEFINIR LA FUNCIÓN DEL TUTOR EN LA EAD

*“Los incrementos en la rapidez del cambio tecnológico han hecho disminuir la efectividad de la experiencia como profesor. Es demasiado lenta. Los métodos empíricos de aprendizaje consumen más tiempo del que se dispone actualmente, en medio de los cambios que requieren una respuesta”. Russell <sup>98</sup>*

La Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, sostiene que los cuatro pilares del aprendizaje son: *“...aprender a vivir juntos, aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a ser”<sup>99</sup>*.

Partiendo de tan valiosos conceptos, después de una vasta lectura sobre el tema, con el sabio consejo de Morales: *“sustraer lo más importante, actual”<sup>100</sup>*, se presenta una recopilación de los conceptos de los estándares y recursos del proyecto “Estándares UNESCO de Competencia en TIC para Docentes” (ECD-TIC) :

*Gracias a la utilización continua y eficaz de las TIC en procesos educativos, los estudiantes tienen la oportunidad de adquirir capacidades importantes en el uso de estas. El docente es la persona que desempeña el papel más importante en la tarea de ayudar a los estudiantes a adquirir esas capacidades. Además, es el responsable de diseñar tanto oportunidades de aprendizaje como el entorno propicio en el aula que faciliten el uso de las TIC por parte de los estudiantes*

<sup>98</sup> Russell, L, A. (1979). Prediseñando el futuro. México: Limusa.p.6.

<sup>99</sup> Delors, J. y. (1996). La educación encierra un tesoro. Paris: UNESCO.

<sup>100</sup> Morales Campos, Estela. 2010. Seminario de Bibliotecología y de la Información.UNAM.

*para aprender y comunicar. Por esto, es fundamental que todos los docentes estén preparados para ofrecer esas oportunidades a sus estudiantes*<sup>101</sup>.

Como se puede detectar en los avances presentados hasta el momento dentro de la literatura estudiada, además de que no se refleja el interés de las instituciones de interactuar y apoyar al estudiante en este proceso de aprendizaje, no hay una descripción que especifique las funciones de quien desee cumplir con el rol de tutor.

No dejan de ser muy interesantes algunas particularidades del tutor que exponen estudiosos del tema como Galindo, García, Garduño, Sanders, Urdaneta y Guanipa, Vásquez, donde coinciden en describirlo como: “orientador, asesor, facilitador, mediador, evaluador”.

Hymes propone: *"...la competencia es capacidad de una persona y que depende del conocimiento (tácito) y del uso (habitual para éste)" y que los criterios de gramaticalidad, factibilidad y contextualización se ponen en juego durante la manifestación de la competencia de los individuos. Además, que lo que se considera como competencia es una matriz de desarrollo que incluye distintos aspectos del sujeto*"<sup>102</sup>.

Se presenta a continuación la información que se consideró puede indicar el camino inicial, para acercarse a definir las funciones del tutor:

1. Estrategias para definir el perfil del tutor en línea<sup>103</sup>

El término *competencia* es abordado con sumo interés tanto por las teorías del desarrollo cognitivo como por las teorías de la comunicación y, por supuesto, por los planteamientos que surgen de la pedagogía para dar razón de los principios orientadores del desarrollo de los procesos educativos en los estudiantes.

---

<sup>101</sup> UNESCO. (2008). UNESCO. Consulta el 27 de abril de 2012, de <http://www.unesco.org/en/competency-standards-teachers>

<sup>102</sup> Hymes, D. (1971). "Competence and performance in linguistic theory" *Acquisition of languages: Models and methods*. New York: Huxley and E. Ingram. p 269-293

<sup>103</sup> Urdaneta Marcos/Guanipa, M. (2007). Perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia. Venezuela. [3 ?].

Desde los diversos sectores educativos se promueve y se promulga la necesidad de orientar el diseño y ejecución curricular desde el criterio del desarrollo de competencias. No obstante, la idea de lo que es una competencia también adquiere diferentes significaciones, aunque conserve un sentido en común: desarrollo de posibilidades de desempeño en los sujetos.

Urdaneta y Guanipa<sup>104</sup>, en el 2007, trabajaron en la conceptualización de unos cuadros muy interesantes sobre el perfil de las competencias del *docente tutor*, que incluyen el pensar de varios interesados en el tema como son Alles, Barajas, Arieto, entre otros. A continuación se presentan conceptos de los cuadros que enriquecen el contenido de este trabajo:

Ellos afirman que las actitudes de un tutor se componen en general de tres elementos:

- Lo que piensa (componente cognitivo)
- Lo que siente (componente afectivo)
- Y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).

Dentro de las funciones de asesoría, García<sup>105</sup> resalta las ideas de Holmberg y los siete elementos fundamentales de estudio sobre la teoría y, la práctica, en la educación a distancia:

1. Preparación (planeación curricular)
2. Desarrollo de cursos.
3. Disponibilidad de comunicación instructiva.
4. Asesoramiento de estudiantes.
5. Administración de desarrollo de curso, distribución de material, comunicación, instructiva, asesoramiento, etc.
6. Creación de una estructura adecuada para la Educación a Distancia.
7. Evaluación del funcionamiento del programa.

---

<sup>104</sup> *Ibíd.*

<sup>105</sup> García Olvera, G. (2000) Propuesta para elaborar programas de actualización a distancia para egresados de escuelas Mexicanas de Bibliotecología. P.81. Tesis de maestría Posgrado en Bibliotecología, UNAM). México: El autor.p.99.

Los siguientes cuadros, reflejan un compendio de las investigaciones de Urdaneta y Guanipa:

<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
El perfil de competencias del tutor en línea, es el grupo de habilidades que al asociarle el nivel de dominio requerido, fijado por los expertos de la organización, se convierte en el estándar de comparación para el profesor responsable de la ejecución. Refleja un desempeño superior y describe el valor agregado que la aplicación de ese conocimiento da a la organización.	Competencias actuales	<b>Habilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagógicos</li> <li>• Psicológicos</li> <li>• Técnicos</li> <li>• Comunicativas</li> </ul>
	Estrategias de comunicación	<b>Herramientas Síncronas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat</li> <li>• Pizarras Compartidas</li> <li>• Videoconferencias</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul> <b>Herramientas Asíncronas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro de Discusión</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>
	Habilidades para desempeñarse con el computador	<b>Cognitivas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar / Identificar</li> <li>• Comparar / Contrastar</li> <li>• Sintetizar / Articular</li> </ul> <b>Metacognitivas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Monitoreo</li> <li>• Focalización</li> <li>• Flexibilización</li> </ul>
	Actitudes requeridas por el tutor en línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectivas</li> <li>• Conductuales</li> </ul>

**Tabla 7. Indicadores para el tutor en Línea.**

**Fuente:** Urdaneta/ Guanipa.2007

### **Fases del perfil de competencias del tutor en línea:**

A fin de reunir las características fundamentales a tener en consideración para el ejercicio del rol tutorial, es necesaria la implementación de un programa educativo a distancia que contemple los siguientes fundamentos en cada fase.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

COMPETENCIAS	CONCEPTUALIZACIÓN	FACILITACIONES DIDÁCTICAS PARA EL APRENDIZAJE AUTÓNOMO
<b>Pedagógica</b>	Capacidad para explicar y poner en escena los procesos de enseñanza - aprendizaje requeridos en la modalidad virtual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciar una práctica reflexiva de la modalidad a distancia buscando coherencia entre el saber enseñado (a través de materiales) y el saber que se constituye a partir de la interacción.</li> <li>• Concebir en esta práctica de la enseñanza la aplicación de teorías y principios, de procesos y relaciones de comunicación analizando sus supuestos, características de soportes y sistemas simbólicos a fin de engrosar el interés disciplina que comporta la tecnología educativa.</li> </ul>
<b>Comunicativa</b>	Aptitud para intervenir e interponer acciones didácticas entre la elaboración de conceptos o el desarrollo de competencias, que permitan al docente comprender y transferir la acción de los objetos implicados a fin de poder actuar apropiadamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La etapa evolutiva del usuario.</li> <li>• Las teorías de aprendizaje con las cuales se procesa el contenido formal, acentuando la postura constructivista, cognitiva e interactiva.</li> <li>• La problemática de la comprensión lectora, la cognición, la metacognición en la reconstrucción de los significados.</li> </ul>
<b>Psicológica</b>	Habilidad para cumplir el rol didáctico del docente como una extensión tecnológica que conforma el marco del trabajo teórico – práctico para la construcción del saber del aprendiz, mediante las representaciones sociales (RS) que traen consigo el estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La etapa evolutiva del usuario.</li> <li>• Las teorías de aprendizaje con las cuales se procesa el contenido formal, acentuando la postura constructivista, cognitiva e interactiva.</li> <li>• La problemática de la comprensión lectora, la cognición, la metacognición en la reconstrucción de los significados.</li> </ul>
<b>Técnicas</b>	Habilidad en el manejo eficiente de las herramientas de comunicación, documentación, planificación y evaluación del aula virtual y del entorno tecnológico, que permitan una administración eficiente del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las técnicas y medios tecnológicos para conducir o controlar las situaciones problemáticas de modo que se ajusten a las condiciones específicas.</li> </ul>

**Tabla 8. Perfil de competencias del tutor en línea.**

**Fuente: Urdaneta/ Guanipa.2007.**

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ROLES DEL TUTOR EN LÍNEA	FUNCIONES DEL TUTOR EN LÍNEA
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asegurarse que el estudiante entienda las ideas y argumentos presentados en las unidades y programas del curso.</li> <li>▪ Facilitar las dificultades académicas del estudiante.</li> <li>▪ Ayudar al estudiante a hacer un uso apropiado de los medios y estrategias instruccionales disponibles en su contexto particular de aprendizaje.</li> <li>▪ Retroalimentar al sistema de evaluación que controla el proceso de enseñanza –aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientador, motivador</li> <li>▪ Facilitador.</li> <li>▪ Mediador.</li> <li>▪ Asesor académico.</li> <li>▪ Evaluador del aprendizaje.</li> <li>▪ Evaluador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayudar al estudiante a organizar patrones de estudio, familiarizarse con los métodos de enseñanza y tomar decisiones sobre cursos a escoger.</li> <li>▪ Atender consultas de estudiantes sobre materiales didácticos.</li> <li>▪ Corregir, calificar y comentar pruebas de evaluación a distancia.</li> <li>▪ Asesorar y orientar al alumno.</li> <li>▪ Asesorar a los estudiantes en relación a la conducta y hábitos de estudio más recomendados para estudiar a distancia.</li> <li>▪ Servir de intermediario entre los estudiantes y la institución.</li> </ul>

**Tabla 9. Programa tutorial para la educación a distancia a nivel superior.**

**Fuente: Urdaneta/ Guanipa. 2007.**

Roquet, por su parte, señala que: “...*el tutor desempeña diversas acciones...: guiar las actividades, estimular el estudio independiente y aprendizaje autogestivo, proporcionar ayuda pedagógica, etcétera*”<sup>106</sup>.

Vásquez<sup>107</sup> hace un análisis muy profundo y de alto contenido con base en diversos autores como: Ardizzone, 2004; Cabero, 2007; Ecdl, 2002; García Nieto, 2005; González, 2007;

<sup>106</sup> Roquet García, G. (2008). Glosario de educación a distancia. Consulta el 9 de septiembre de 2011, de web: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/varios/Glosario.pdf>

<sup>107</sup> Vásquez, M. (2007). Tutor virtual. Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. GARCÍA CARRASCO, J. & SEOANE PARDO, A. (Coords.) Tutoría virtual y e-moderación en red [monográfico en línea]. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la

Guitert, 2007; Irigoin, 2002; Marcelo, 2004; Miguel, 2006; Monereo, 2005; Salmon, 2004 y enlista de la siguiente forma, información que se presenta en este trabajo por separado:

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>INSTRUMENTALES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Expresarse por escrito con claridad.</b></li><li>• <b>Usar estilo de comunicación virtual.</b></li><li>• <b>Emplear simultáneamente distintos medios.</b></li><li>• <b>Manejar y contrastar fuentes de información.</b></li><li>• <b>Dominar la lectura y comprensión de la lectura textual, audiovisual y multimedia.</b></li><li>• <b>Comprender y sintetizar información.</b></li><li>• <b>Buscar, seleccionar, organizar y valorar información.</b></li><li>• <b>Analizar y sintetizar</b></li><li>• <b>Plantear y solucionar de problemas</b></li><li>• <b>Evaluar situaciones.</b></li><li>• <b>Tomar de decisiones.</b></li></ul>	<b>INTERPERSONALES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trabajar con los demás por un objetivo común y saber trabajar en red o entornos virtuales.</b></li><li>• <b>Participar activamente en los procesos.</b></li><li>• <b>Negociar con empatía.</b></li><li>• <b>Aceptar los sistemas de reglas de comportamiento.</b></li><li>• <b>Reflexionar y evaluar su propio trabajo.</b></li><li>• <b>Plantear observaciones, dudas, cuestiones.</b></li><li>• <b>Aceptar y plantear críticas.</b></li><li>• <b>Expresarse, comunicar y crear.</b></li><li>• <b>Ver perspectivas culturales diferentes.</b></li><li>• <b>Participar en la vida pública.</b></li></ul>

**CONOCIMIENTOS:**

- **Conocimiento general básico.**
- **Conocimiento sobre el área de estudio.**
- **Rudimentos en conocimiento básico de la profesión.**
- **Conocimientos, procedimientos y metodologías específicos de la especialidad.**
- **Estilos de aprendizaje.**
- **Técnicas de estudio.**

**Tabla 10. Competencias del tutor Vásquez**

Como es de esperarse, dentro de la revisión de la literatura de los autores presentados en este apartado, se comprobó que la mayoría coinciden en las características de las competencias de los tutores. Sin embargo, en el camino al realizar el comparativo, se detectó que Vásquez<sup>108</sup> incluye además dos competencias de alto contenido por ser complementarias a lo expuesto por los diversos autores. Éstas son:

a) La Competencias Sistémicas:	a) Actitudes:
<p><b>Investigar, aplicar, transferir, extrapolar el conocimiento en la práctica y situaciones nuevas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aprender a aprender.</b></li> <li>• <b>Analizar las necesidades y expectativas de los participantes.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Apertura y accesibilidad a los estudiantes.</b></li> <li>• <b>Implicación en la calidad.</b></li> <li>• <b>Mostrar sensibilidad en las relaciones.</b></li> <li>• <b>Actualización permanente en su especialidad.</b></li> </ul>

---

<sup>108</sup> *Ibíd.*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adaptarse a nuevas situaciones.</b></li> <li>• <b>Trabajar autónomamente.</b></li> <li>• <b>Generar nuevas ideas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsabilidad, puntualidad.</b></li> <li>• <b>Compromiso con la institución y los estudiantes.</b></li> <li>• <b>Compromiso ético.</b></li> <li>• <b>Confidencialidad.</b></li> <li>• <b>Respeto a las ideas de los otros.</b></li> <li>• <b>Iniciativa y espíritu emprendedor.</b></li> <li>• <b>Sentido positivo ante los problemas técnicos.</b></li> <li>• <b>Ofrecer y recibir críticas constructivas.</b></li> <li>• <b>Valoración de la diversidad y multiculturalidad, delicadeza cultural.</b></li> <li>• <b>Tolerancia.</b></li> <li>• <b>Flexibilidad.</b></li> <li>• <b>Respeto, asertividad, diálogo, escucha.</b></li> <li>• <b>Sugere para promover el debate.</b></li> <li>• <b>Trabajar en contexto internacional.</b></li> </ul>
--	--

**Tabla 11. Competencias del tutor Vásquez (2)**

Cabe aclarar que para ustedes como lectores fue fácil detectar que las mismas competencias las maneja Vásquez, para los estudiantes como para los tutores...¿Porque? Pues sencillo, presenta a ambos elementos del sistema como un espejo, esto es, desde mi punto de vista, con base a mi experiencia como tutora y de acuerdo con lo que presenta Vásquez, para ser tutor a distancia es óptimo haber sido estudiante a distancia.

Finalmente, como se puede ver, en ninguna de las concepciones expuestas por diversos autores, se refiere al concepto de tutoría como un complemento de las actividades del docente (aclarando que estas funciones pudieran ser efectuadas por el mismo docente o bien pudieran ser llevadas por una persona diferente denominada tutor, dependiendo de los niveles de competencia que tenga el docente).

Lo cierto es que de la literatura analizada en específico acerca del tutor, no hay mucho escrito, a pesar de que la modalidad a distancia virtual ha rebasado los veinticinco años, la búsqueda sigue siendo la misma: la definición correcta, escueta y de alto contenido, del perfil de un tutor en línea.

He ahí la importancia de esta investigación, donde se trata de hacer un análisis de cuáles son los criterios que no han sido tomados en cuenta para describir las funciones del tutor y su participación en el servicio de la EAD.

### **2.3 IMPACTO DEL USO DE LA DISTINTA TERMINOLOGÍA: ASESOR, DOCENTE, TUTOR, ORIENTADOR...**

Existen algunas descripciones que han hecho estudiosos en el tema de la función o rol de los tutores en línea y que sustentan la pertinente realización de este trabajo:

Maya<sup>109</sup> define: El término *tutor* proveniente del latín *tutor-tutoris* ...como el que hace el papel de defender, guardar, preservar, sostener, sustentar, socorrer, al parecer fue introducido en los sistemas a distancia por la Open University de Inglaterra.

Garduño comenta lo siguiente: *“La experiencia indica que la asesoría en los sistemas basados en la educación virtual es esencial debido a que se ha comprobado que una asesoría deficiente produce en los alumnos la pérdida de motivación e interés, aspecto que puede desembocar en la deserción del programa”*<sup>110</sup>.

Un punto muy importante tocado por Garduño es la deserción, refuerzo para esta investigación y, para la afirmación de uno de sus supuestos de la autora: *no existen funciones definidas para un tutor en línea dentro del campo de la bibliotecología.*

---

<sup>109</sup>Maya Bentacourt, A. (1993). Manual de orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial. San, José, Costa Rica: UNESCO, p.62.

<sup>110</sup> Garduño, Roberto. (2004) MÓDULO III. Seminario Educación virtual en Bibliotecología. UNAM.

Lo definido hasta el momento sobre la función del tutor, no es suficiente dentro de un curso sin la integración adherida al programa de la función de un docente con los conocimientos en el campo.

Debido a que el camino inicial de las funciones de un tutor es acompañar durante el viaje de aprendizaje a quien está del otro lado de la pantalla, *el estudiante*, quien, por su voluntad y bajo su propio interés, va tras de una experiencia enriquecedora en el campo del conocimiento, quien a su vez, para poder acceder al curso debe ser dirigido por su tutor. Ejemplo de ello es el primer acercamiento mediante el acceso de contraseñas e instrucciones que identifican al estudiante dentro del entorno virtual al que pretende entrar.

Maya nos refiere lo siguiente: *“El tutor de la educación a distancia no es el profesor tradicional del sistema presencial, es fundamentalmente un agente educativo”*<sup>111</sup>. Es decir, un profesional que intencionalmente promueve, facilita y mantiene los procesos de comunicación necesarios, para contribuir al perfeccionamiento del sistema, mediante la retroalimentación y la asesoría académica y no académica, y para apoyar la creación de condiciones que favorezcan la calidad de los aprendizajes y la realización personal y profesional de los usuarios.

Al respecto, Bosco<sup>112</sup> expone:

*“...en este sentido es donde se demuestra la figura del asesor que se enmarca en un dinamismo que refleja su importancia como un vaso comunicante entre diversos momentos. Consecuentemente el asesor en la construcción de su práctica educativa debe: Ubicar el subsistema del que proviene el estudiante. Tener conocimiento de la pedagogía y didáctica de la educación a distancia. Poseer los conocimientos relativos a la asignatura que imparte, tanto en función del material didáctico que corresponda, como a nivel de competencias. Expresarse a nivel adecuado para el grado de los estudiantes. Tener una visión clara de los objetivos del curso. Ubicar el papel que juega la asignatura o*

---

<sup>111</sup> *Ibíd.*

<sup>112</sup> BOSCO HERNÁNDEZ, Martha Diana. Una mirada a la transformación de la práctica educativa en la educación a distancia. Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006. Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Disponible en://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2006/pdf/55-MBH.pdf (Consulta: Enero 9 de 2011)

*módulo que imparte –tanto horizontal como verticalmente- dentro del plan de estudios (...) Desarrollar el contenido del curso y plasmarlo en el material didáctico impreso o en línea. Planear y preparar las asesorías individuales o grupales a través de los encuentros que se den a través de los diferentes medios de comunicación...”.*

Citando a Freire:

*La relación dialógica no anula, como se piensa a veces, la posibilidad del acto de enseñar. Por el contrario, funda ese acto, que se completa y se sella en el otro, el de aprender y ambos sólo se vuelven verdaderamente posibles cuando el pensamiento crítico inquieto, del educador o la educadora no frena la capacidad del educando de pensar o comenzar a pensar críticamente.*

Cabral<sup>113</sup> presenta un resumen de las funciones del tutor bajo la descripción de los primeros autores en el tema, Paulsen, Berge y Mason:

Categoría organizacional: Las funciones de procedimientos, administrativas y de liderazgo. Éstas incluyen la instrumentación de la agenda del curso: los objetivos generales y de las actividades de aprendizaje, el calendario, las reglas de procedimiento y las normas para la toma de decisiones.

Categoría intelectual:

Las funciones pedagógicas relacionadas con las tareas de moderación y tutoriales. Es el rol de facilitador educativo; involucra la manera en que el maestro plantea las preguntas y comentarios para enfocar las respuestas de los estudiantes hacia el objeto de estudio.

Categoría Social:

La creación de un ambiente social conducente al aprendizaje es una función fundamental del maestro en línea. Esto incluye la promoción de las interacciones interpersonales, el

---

<sup>113</sup> Cabral Vargas, B. (2008). La educación a distancia en bibliotecología (Tesis doctoral, Posgrado en Bibliotecología, UNAM). (Autor, Ed.) México, D.F.: UNAM.p.p.72-77.

desarrollo de la cohesión del grupo, el mantenimiento del grupo como unidad, y el apoyo al grupo para el trabajo colaborativo hacia objetivos comunes.

Categoría Técnica:

Berge (1995,1996) incluye las funciones de apoyo técnico en el sentido de que el facilitador debe hacer sentir a los estudiantes confortables con el sistema y los programas utilizados. Considera esencial que el docente logre hacer la tecnología transparente para que el estudiante se pueda concentrar en las actividades académicas.

Evaluación:

Paulsen (1998) añade esta categoría a las tres básicas propuestas por Mason (1991) por considerar que dentro de la docencia en línea esta función requiere atención especial dado que, a diferencia de la docencia tradicional, en esta modalidad la evaluación de los aprendizajes le requiere más tiempo (de preparación, revisión continua y calificación).

Actualmente, Méndez comparte lo siguiente respecto al asesor en línea:

*Cuando interviene el docente en educación a distancia son diversas las denominaciones. Se le conoce como tutor, asesor, facilitador y acompañante, entre los términos más comunes*

114

Y entre sus funciones señala:

Función académica. Construcción del conocimiento. Fortalece la comunicación. Propicia el aprendizaje colaborativo.

Función orientadora. Solución a problemas. Acceso al aula. Socialización.

Función administrativa. Integra al estudiante. Ubicación organizacional. Desarrollo de compromiso y responsabilidad. Aseguramiento administrativo.

Después de analizar lo expuesto por los autores, se puede incluir que las primeras características pertinentes de un tutor en línea serían las siguientes:

---

---

<sup>114</sup> Coordinador del curso Asesor en Línea. UNAM. (La Autora participante 2011).

1.- Al ser la formación en línea, una formación autodidacta por parte del alumno de acuerdo al manejo de sus propios tiempos, capacidades e intereses, el cual tiene acceso a una información mediante el uso de las nuevas tecnologías a un programa educativo específico, creado, enriquecido, calendarizado y administrado por una institución u organización, el tutor a distancia debe de ser el enlace principal entre el programa, alumno e institución, por lo mismo requiere de un esfuerzo especial en el manejo de la comunicación y su aplicación dentro del uso apropiado de las tecnologías para llevar a éxito el programa.

2.- El conocimiento del alumno por parte del tutor, va emergiendo durante el desarrollo del curso por lo cual el tutor debe estar preparado para dar distintas respuestas de acuerdo al nivel de comprensión e interés de cada alumno.

A continuación se enumeran algunas de las características que se comparten con Garduño sobre la función orientadora, quien de una forma mucho más sencilla y de alto contenido, enriquece este trabajo, sin dejar de lado, que es, una extracción de un trabajo completo que el autor presenta aunado a un estudio con mucha más información respecto a la EAD.

En la Función orientadora se deben de considerar los siguientes elementos:

---

1. Claridad en la presentación de los mensajes didácticos, o de información necesaria para el desarrollo del curso.
2. Procesos de retroalimentación con objeto de contar con mecanismos de control útiles para la evaluación de la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Medios de interacción a través de seminarios virtuales programados, videoconferencias, encuentros de estudiantes.
4. Uso de medios de comunicación interactiva como el chat.
5. Utilización de medios auditivos y visuales no sólo para transmitir mensajes didácticos, sino también para proporcionar elementos que induzcan a la comunicación entre los sujetos estudiantes en el proceso de aprendizaje.
6. Servicios de información bibliográfica, noticiosos y de seguimiento del calendario del curso.

Lo anteriormente enumerado comprende:

- Detectar las necesidades de los alumnos con relación a sus aprendizajes,

por medio de la revisión y seguimiento de sus trabajos.

- Ayudar al alumno a tomar conciencia de las características de su aprendizaje.
- Apoyar al alumno a adoptar una posición de aprendizaje activo que lleve a una continua búsqueda de preguntas y planteamientos de problemas, más que a una posición de solución de problemas y respuestas a preguntas.

Vásquez<sup>115</sup> citando a Ardizzone describe:

*Los tipos de tutores respecto a su función en la educación superior, se distingue el tutor disciplinar, el tutor del alumno y el tutor relacional...El tutor disciplinar, experto en las disciplinas de la oferta afirmativa. Sigue a los alumnos en su aprendizaje...se ocupa de la construcción del portafolio de alumnos....El tutor del alumno...es una figura coaching, en la mayoría de los casos con formación pedagógica...acompañante en sus decisiones y facilite el contacto con la universidad...Tutor relacional, se le atribuyen las funciones de control, análisis y gestión de las dinámicas comunicativas (liderazgo y conflictos) que pueden surgir entre los alumnos y entre los alumnos y los docentes...*

Bosco, señala lo siguiente:

El asesor es la persona que orienta, guía y facilita el proceso de aprendizaje, propicia el estudio independiente, a través de las asesorías (...) debe ejercitar toda su creatividad, potencialidad y toma de decisiones en cuanto a las tareas y objetivos de aprendizaje profesional<sup>116</sup>.

---

<sup>115</sup> Vásquez Astudillo Mario. Tutor Virtual: Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. Fragmento del resumen en [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net). Cita completa en apartado bibliografía y comentarios relacionados del autor en su aportación a este trabajo véase anexo 1.

<sup>116</sup> Bosco Hernández, M. D. (2006). Una mirada a la transformación de la práctica educativa en la educación a distancia. Consulta el 28 de junio de 2011, de <http://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2006/pdf/55-MBH.pdf>

Así mismo, el asesor en su práctica debe fomentar el estudio independiente, recreando el proceso de aprendizaje e impulsando una interacción equilibrada entre:

- estudiante-asesor
- estudiante-estudiante
- estudiante-contenidos
- estudiante-evaluación
- asesor-contenidos
- asesor-evaluación

Corona en el año 2009, después de una evaluación sobre el papel del Asesor a distancia, sintetiza así: *“el asesor es un docente en constante crecimiento y formación...”*<sup>117</sup> Él hace mención a las cuatro funciones integrales del tutor:

- Formador
- Motivador académico y personal de los alumnos
- Consultor disciplinario de una asignatura
- Evaluador disciplinario de una asignatura

Para que el asesor logre desarrollar las funciones propuestas por los autores, se requiere una buena planeación del curso; disciplina para aplicar dicho plan y verdadero compromiso para fungir como guía y motivador de alumnos.

Con lo anterior queda expuesto que el plan de trabajo de un tutor es fundamental para el desarrollo de cualquier curso, debido a que se debe conocer de antemano a donde se quiere llegar y tener a la mano las herramientas y los integrantes que cumplan con las aptitudes para lograrlo.

---

<sup>117</sup> Galindo/Corona Tinoco, M. (s.f.). El Asesor a distancia y sus funciones. . (R. M. Distancia, Ed.) Consulta el 13 de agosto de 2011, de <http://bdistancia.cuaed.unam.mx/cont/Secciones/ExperienciasMT.html>.

El objetivo de la tutoría es facilitar el desempeño del estudiante dentro del curso promoviendo su retención durante el periodo establecido así como el logro de aprendizajes significativos que conduzcan a un desempeño favorable.

La Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM), que quedó constituida legalmente por la Secretaría de Educación, el 20 de enero de 2012, después de un esfuerzo por más de 10 años de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), como parte del curso para docentes<sup>118</sup> expone lo siguiente:

Características intrapersonales del instructor:

- ✓ Se conoce a sí mismo
- ✓ Tiene cuidado de los aspectos físicos y emocionales
- ✓ Es autentico
- ✓ Es flexible
- ✓ Se muestra optimista y de buen humor
- ✓ Evita la ambigüedad

Características interpersonales del instructor:

- ✓ Inclínación natural a relacionarse con los demás y entender su situación
- ✓ Apertura
- ✓ Capacidad para inspirar confianza en el personal
- ✓ Respeto hacia las personas
- ✓ Capacidad para establecer relación de ayuda

Algunas de las características anteriores son innatas, pero la mayor parte de ellas se producen como resultado de la práctica, es decir, enseñando.

Al dar un curso, es importante que demuestre:

---

<sup>118</sup> Universidad Abierta y a Distancia de México(UnADM) Curso para docentes. Disponible en: <http://www.unadmexico.mx/index.php/docentes/curso-para-docentes.html> (Consulta: noviembre 1 de 2012)

- ✓ Dominio de los contenidos del curso
- ✓ Confianza personal
- ✓ Habilidad para concretar mensajes
- ✓ Dar sentido práctico a lo que enseña
- ✓ Mantenerse en constante actualización

No deja de ser interesante lo que presenta la UnADM, más aún si vemos que es un proyecto innovador en nuestro país que trata de dar respuesta a las necesidades de la población, encaminado a ofrecer acceso e igualdad de oportunidades en la educación, mediante la modalidad a distancia, los resultados los veremos en unos años con el desarrollo profesional de los primeros egresados.

Ahora bien, un buen material de contenido y práctica en la formación de tutores virtuales, es el establecido dentro del Instituto de Estudios Avanzados para las Américas<sup>119</sup> (EDUCOEA) quienes desde el punto de vista de esta investigación, han desarrollado y describen de una forma clara las características de las funciones del tutor en línea, las cuales se transcriben a continuación con la intención de fundamentar y enriquecer la investigación y el contenido de este capítulo:

#### Las Funciones del tutor en línea, Rol del Tutor:

Facilita un entorno virtual procurando introducir una matriz de humanización creciente.

Es capaz de realizar un seguimiento académico y motivacional a través del espacio virtual, sin dejar que los intereses ni procesos individuales y grupales decaigan.

Genera confianza, calidad y calidez.

Posee un buen dominio del lenguaje escrito, posibilitando la comprensión adecuada de los estudiantes en cada una de sus intervenciones.

Es sistemático y responsable en su hacer y su comunicación en línea.

Posee solidez pedagógica con relación al tema del curso, haciendo ágiles y apropiadas sus intervenciones.

Es creativo y flexible, adaptándose con plasticidad a los imprevistos o cambios que puedan surgir en el camino.

---

<sup>119</sup> Material de estudio curso asesor en línea. EDUCOEA. 2005

Reflexivo respecto de su propia práctica.

El tutor en línea y su grupo:

Conoce el perfil de los estudiantes y sus diversos contextos.

Posibilita canales de comunicación claros y respetuosos de cada individualidad.

Es un interlocutor seguro, efectivo y cálido

Promueve un trabajo colaborativo

Facilita el intercambio y socialización de ideas e inquietudes, promoviendo una tarea que ayude a la comprensión y el enriquecimiento personal y grupal.

Es un colaborador atento y paciente.

Brinda seguimiento y retroalimentación

Favorece el pluralismo de ideas y el respeto por la opinión de los estudiantes.

El tutor en línea y los aprendizajes:

Su rol en relación al aprender.

Promueve un aprendizaje colaborativo e interactivo, procurando reconocer los saberes previos de cada integrante del grupo de trabajo virtual.

Es receptivo de cada propuesta individual o grupal.

Interviene oportunamente, brindando la ayuda ajustada.

Genera redes de trabajo colaborativo en torno al aprendizaje a partir de la utilización de diversas herramientas.

Guía a los estudiantes a través de interrogantes de modo que sea posible identificar sus necesidades.

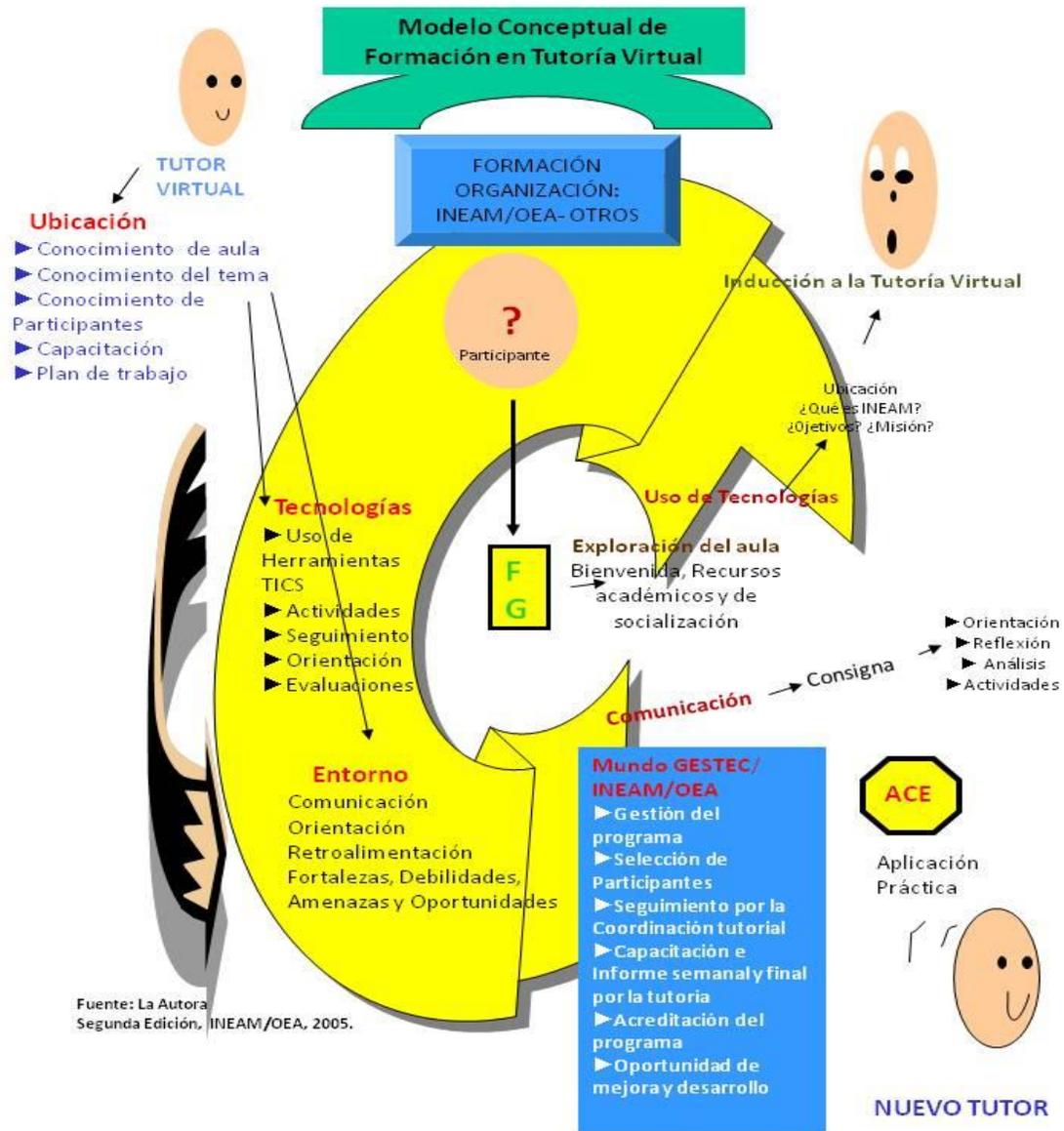
Favorece actividades tendientes a establecer relaciones entre los contenidos del curso, las propuestas de trabajo y las prácticas y experiencias pedagógicas de los estudiantes.

El tutor en línea y la tecnología:

Posee las destrezas necesarias para utilizar las herramientas tecnológicas e informáticas del entorno virtual.

Promueve el uso de los recursos que ofrece internet y el uso de herramientas como foros, chat, cafetería u otros canales de participación referidos a los diversos temas de interés.

A continuación se presenta un modelo conceptual descriptivo, de la forma en que se capacita a los posibles tutores virtuales, donde interviene, la organización formadora INEAM/OEA, la coordinación de tutores, el tutor acreditado, el tutor en formación.



**Figura 6. Modelo conceptual de formación en Tutoría Virtual**

El participante en formación para ser tutor virtual, desconoce el aula, su rol, entre otros. Por ello lo primero que hace su tutor es darle la bienvenida, mostrarle el aula, los recursos

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

(materiales didácticos), las guías de actividades, espacios de socialización, hace uso en primera instancia del foro de la cafetería virtual, donde de forma amena se le invita a socializar con sus compañeros en formación, mediante una plática informal que inicia el tutor. Al tutor en formación se le muestra y enseña el uso de los recursos de comunicación como son el chat, videoconferencia, blogs, entre otros. Una vez formado el tutor de forma teórica, en cumplimiento con cada una de las actividades en tiempo y forma, inicia con su entrenamiento en el manejo de la plataforma. Todo programa de formación en tutoría virtual es gestionado por la organización y supervisado por la coordinación de tutores. En cumplimiento con su formación de 420 h y desarrollo de un trabajo final el nuevo tutor es certificado.



Como bien se puede observar en lo que antecede en este apartado, hay similitudes en lo presentado por los autores respecto al rol del tutor, sin embargo, aún, cuando la capacitación es buena, siguen sin identificarse funciones específicas muy importantes que en el Capítulo 4 se abordan.

Además, como se pudo observar, la terminología utilizada por cada autor es distinta.

Coincido con Balzaretti en que: *“Trabajamos con personas de carne y hueso con necesidades muy particulares”(...)* hay que reconocerlos como un sujeto, aún cuando no lo estemos viendo”<sup>120</sup>.

Así también como dice Bosco: *“la selección de los tutores en línea se basa en la evaluación de sus credenciales o méritos académicos obviando sus habilidades tutoriales que puedan demostrar en la función mediadora que deben desempeñar”*<sup>121</sup>.

Sin embargo, según Torres, en el año 2004 se había detectado que los docentes que se desempeñaban como tutores en línea en las universidades, se podían medir en cuanto a sus competencias, como serían las comunicativas, pedagógicas, psicológicas y técnicas.

Coincidencias sobre la terminología tutor en específico:

La mayoría de la literatura muestra que en sus descripciones de tutor, los mismos tutores los mencionan con diversas terminologías, por ejemplo:

Bosco afirma: *“En esta modalidad educativa se cambia el concepto de profesor para dar paso a la figura del asesor, facilitador, tutor, moderador, monitor, guía, consejero, docente...”*<sup>122</sup>.

Méndez, dice: *“Cuando interviene el docente en educación a distancia son diversas las denominaciones. Se le conoce como tutor, asesor, facilitador y acompañante, entre los términos más comunes”*<sup>123</sup>.

Por su parte, Roquet: *“Al actor que desempeña el papel de docente para distinguirlo del que se desempeña en la educación presencia; así se habla de coordinador, tutor, asesor, guía, acompañante (Francia), docente, etc. Sin embargo, cabe señalar que el término más*

---

<sup>120</sup> Balzaretti. (26 de Mayo de 2012). Es lo mismo pero no es igual la asesoría en línea que el aprendizaje proactivo. (C. 22, Entrevistador).

<sup>121</sup> *Ibíd.*

<sup>122</sup> *Ibíd.*

<sup>123</sup> *Ibíd.*

*usual es el de tutor...En España (UOC) lo denomina consultor y su función es acompañar, orientar, motivar... ”<sup>124</sup>.*

Pareciera que este apartado del capítulo fuera el mismo que el que antecede, pero no es así, es complemento y con toda intencionalidad se ha presentado. Esto es, la mayoría de los autores que investigan este campo, manejan en sus conceptos diversa terminología y funciones al referirse al tutor, lo cual impacta en el sistema de EAD, al no asumirse dentro de área limitada de funciones de acuerdo a las habilidades propias de cada persona que desee ocupar dicho rol.

Al tutor, y menos cuando se habla de sus funciones, no se le debe denominar de distintas formas, para ello es importante integrar en este apartado los significados de los términos utilizados, mediante la consulta del Diccionario de la Real Academia Española<sup>125</sup> :

En la siguiente tabla se muestran una a una, las definiciones que han sido utilizadas por los diversos autores analizados en esta investigación:

<i>Terminología</i>	<i>Definición</i>	<i>Aplica en EAD</i>
<i>Asesor</i>	<i>Dar consejo o dictamen</i>	
<i>Acompañante</i>	<i>Que acompaña</i>	
<i>Consejero</i>	<i>Persona que aconseja o sirve para aconsejar</i>	
<i>Consultor</i>	<i>Persona que es experta en una materia sobre la que asesora profesionalmente. (Da</i>	

<sup>124</sup> Roquet García, G. (2008). Glosario de educación a distancia. Consulta el 9 de septiembre de 2011, de web: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/varios/Glosario.pdf>

<sup>125</sup> Diccionario, R. A. (2012). Consulta el 16 de mayo de 2012, de Disponible web: <http://lema.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	<i>consejo)</i>	
<i>Coordinador</i>	<i>Persona que dispone cosas metódicamente</i>	
<b><i>Terminología</i></b>	<b><i>Definición</i></b>	<b><i>Aplica en EAD</i></b>
<i>Docente</i>	<b><i>Que enseña</i></b>	<b><i>x</i></b>
<b><i>Facilitador</i></b>	<b><i>Persona que se desempeña como instructor u orientador en una actividad.</i></b>	<b><i>X</i></b>
<i>Guía</i>	<i>Ir delante mostrando el camino</i>	
<i>Moderador</i>	<i>Persona que preside o dirige un debate, asamblea, mesa redonda</i>	
<i>Monitor</i>	<i>Persona que guía en el aprendizaje deportivo, cultura, etc.</i>	
<i>Orientador</i>	<i>Dirigir o encaminar a alguien hacia un fin determinado</i>	
<b><i>Tutor</i></b>	<b><i>Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.</i></b>	<b><i>X</i></b>

**Tabla 12. Definiciones sobre las distintas terminologías utilizadas para referirse al tutor.**

**Fuente: La Autora 2012.**

En la tabla presentada se puede ver que los tres términos que pueden aplicar en la EAD son Docente, Facilitador y Tutor. Lo cual es una señal clara del porqué es pertinente, se trabaje en la normalización de la terminología utilizada en la EAD. Esto es parte de la propuesta de este trabajo, lo cual facilitará la comprensión específica de un tutor.

Además es urgente delimitar las funciones del tutor, debido a que si no se centran las bases desde su concepción, difícilmente se podrá llegar a la definición y descripción de las funciones de este actor.

## EL TUTOR EN LA UNAM Y SUS ADAPTACIONES DENTRO DE LA EAD



126

### **2.4 EL PRIMER REGISTRO DEL TRABAJO DE UN POSGRADO BAJO LA GUÍA DE UN TUTOR UNAM.**

José Luis Mateos Gómez y Andoni Garritz Ruiz afirman, lo que a la vez dentro de esta investigación permite contar con el registro del primer trabajo de Posgrado bajo la guía de un tutor:

*“... que en 1929, la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional creó la Sección de Ciencias con el propósito de impulsar la investigación científica. No obstante, la educación superior y, particularmente, los estudios de posgrado no recibieron impulso sino hasta finales de la década de los años treinta y principios de los cuarenta. Es durante la presidencia de Manuel Ávila Camacho, cuando se establece la educación superior dentro de la agenda de*

---

<sup>126</sup> Collier, J. (1943). Consulta el 22 de septiembre de 2011, de [http://www.loc.gov/rr/print/res/071\\_fsab.html](http://www.loc.gov/rr/print/res/071_fsab.html)

*las políticas educativas estatales. En 1938, en pleno proceso de expropiación petrolera, se impulsó el proyecto de creación de la Facultad de Ciencias y en ella se creó a los tres años el departamento de Química, con sede en el Instituto. Con esta organización se pretendió que esta Facultad formara investigadores científicos y coordinara la labor de los institutos de investigación de la Universidad en colaboración con el Instituto Nacional de Investigación Científica (INIC). El primer grado de doctor lo obtiene Alberto Sandoval Landázuri (1918-2002) en 1949, con la tesis “Estudio de polienos por medio de la cromatografía y del análisis espectrofotométrico. Bajo la tutoría de Antonio Madinaveitia. Su jurado estuvo compuesto por Fernando Orozco, Antonio Madinaveitia y Héctor Calzada...”<sup>127</sup>.*

En la actualidad, semestre a semestre dentro de la UNAM, miles de estudiantes alcanzan su examen profesional y la emisión de su tesis bajo la guía de un tutor.

## **2. 5 LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA DOCENTES DENTRO DE LA UNAM.**

Integro a este trabajo a continuación, una sustracción de un documento que está contenido en el Marco Institucional de Docencia UNAM- Modificado y adicionado en la sesión de la Comisión de Trabajo Académico del Consejo Universitario del 30 de septiembre de 2003:

### I. Fundamentación

Las tareas fundamentales de docencia, investigación y extensión de la cultura de la UNAM buscan su objeto en las necesidades nacionales y repercuten favorablemente en el desarrollo de México.

---

<sup>127</sup> Mateos Gómez, J. L. (2009). Los estudios superiores y, luego de posgrado: 1945-2000. (UNAM, Ed.) Historia de Posgrado de Química de la UNAM, p33.

## II. Principios Generales Relativos a la Docencia

5. El correcto desarrollo de la docencia demanda y produce una perspectiva crítica que busca los cambios y transformaciones requeridos por la sociedad y que, por lo tanto, aborda los problemas relativos vinculándolos con la práctica profesional

6. Las actividades docentes de la UNAM se realizan conforme a un proyecto de Universidad que pugna por mejorar la calidad de enseñanza; para alcanzar esto, se requiere que el proceso enseñanza-aprendizaje se apoye en la investigación y en la capacitación a través de la práctica profesional.

13. Para el óptimo desempeño de su función docente, el personal académico de la UNAM debe mostrar, conforme a los lineamientos que marca la Legislación Universitaria y los respectivos órganos colegiados, su vocación y capacidad para la docencia; su participación creativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje; su actualización y dominio de conocimientos y métodos de enseñanza y su actitud y comportamiento consecuentes con los principios éticos y académicos de la Institución.

### **2.6 DISPOSICIONES JURÍDICAS SOBRE LA TUTORIA EN LA UNAM**

A continuación se expongo fracciones de los lineamientos de orden jurídico dentro de la UNAM que tienen que ver con el objeto de estudio de esta investigación, cabe aclarar que con el tiempo se le han hecho reformas.

---

#### REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIOS DE POSGRADO <sup>128</sup>

---

<sup>128</sup> Reglamento General de estudios de posgrado aprobado en sesión del Consejo Universitario el día 14 de diciembre de 1995. Publicado en Gaceta UNAM el día 11 de enero de 1996. Reforma en el 2007.

TÍTULO I  
CAPÍTULO ÚNICO  
DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO V  
DEL SISTEMA DE TUTORÍA

---

Artículo 34. Se entenderá por tutor o tutores principales al o los académicos responsables de la dirección de las actividades académicas del alumno y por comité tutor al cuerpo colegiado encargado de la supervisión del desarrollo del plan de trabajo del alumno, de conformidad con lo establecido en el presente Capítulo.

Cuando se justifique y requiera, los alumnos de especialización contarán con tutoría.

Las funciones y requisitos académicos de los tutores deberán quedar definidos en las normas operativas correspondientes.

Artículo 35. A todos los alumnos inscritos en un programa de maestría, el comité académico les asignará al tutor o tutores principales y, si lo establecen las normas operativas, también un comité tutor, cuyas funciones quedarán definidas en éstas de acuerdo con lo señalado en este Reglamento, en los Lineamientos Generales para el funcionamiento del Posgrado y, en su caso, en los requerimientos específicos del programa.

A todos los alumnos inscritos en un programa de doctorado, el comité académico les asignará un comité tutor, conformado por al menos tres miembros, uno de los cuales fungirá como tutor principal.

---

Para la asignación del tutor o tutores principales el comité académico tomará en cuenta la opinión del alumno, y para la asignación del comité tutor tomará la del alumno y la del tutor o tutores principales.

Se procurará que los comités tutores se integren con miembros de más de una entidad académica participante y/o de alguna institución externa.

Artículo 36. Podrá ser tutor cualquier académico de la UNAM o de otra institución, o un profesional, acreditado por el comité académico, que reúna además los siguientes requisitos:

Para tutores de maestría:

- a) Contar al menos con el grado de maestría o con la dispensa de grado aprobada por el comité académico;
- b) Estar dedicado a actividades académicas o profesionales relacionadas con los campos de conocimiento de la maestría;
- c) Tener, a juicio del comité académico, una producción académica reciente, demostrada por obra publicada o profesional de alta calidad, y
- d) Los adicionales que, en su caso, establezca el plan de estudios

Para tutores de doctorado:

- a) Contar con el grado de doctor o con la dispensa de grado aprobada por el comité académico;
  - b) Estar dedicado a actividades académicas o profesionales relacionadas con los campos de conocimiento de doctorado;
  - c) Tener, a juicio del comité académico, una producción académica reciente, demostrada por obra publicada o profesional de alta calidad, y
  - d) Los adicionales que, en su caso, establezca el plan de estudios.
-

Cuando el programa incluya maestría y doctorado, un tutor podrá ser acreditado exclusivamente para la maestría o el doctorado, y para ambos.

Los tutores acreditados en un programa deberán desarrollar y cumplir las funciones que señalen las normas operativas.

Cuando un tutor sea aprobado por un programa de posgrado, formará parte del padrón universitario de tutores y podrá participar en los programas que lo requieran, previa aprobación del comité académico correspondiente.

La Coordinación de Estudios de Posgrado integrará y mantendrá actualizado el padrón universitario de tutores.

Artículo 37. El tutor principal tendrá las siguientes funciones:

- a) Establecer, junto con el alumno, el plan individual de actividades académicas que éste seguirá, de acuerdo con el plan de estudios;
- b) Dirigir la tesis de grado;
- c) Supervisar el trabajo de preparación del examen general de conocimientos o de otra modalidad para la obtención del grado, y
- d) Otras que defina el Consejo de Estudios de Posgrado en los Lineamientos Generales para el Funcionamiento del Posgrado o que estén contenidas en las normas operativas del programa de posgrado correspondiente.

---

Como se puede ver en lo que se ha presentado la UNAM ha trabajado durante más de 73 años en el desarrollar de lineamientos específicos para quien funja como Tutor de licenciatura, maestría, doctorado, normatividad que aplica al apoyo de los docentes con sus alumnos para la investigación.

A continuación veremos lo que sucede con el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED- UNAM)

---

## 2. 7 EL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA

### DE LA UNAM (SUA- UNAM)

A partir del año 1972, conforme a lo establecido en su estatuto, se autorizó a impartir estudios y a otorgar créditos, certificados, títulos y grados con la misma validez académica y jurídica que los de las carreras que se ofrecen en modalidad escolarizada.

Este sistema constituyó un sistema educativo e innovador que trataba de abrir la posibilidad de estudio a aquellos estudiantes que estaban ubicados en zonas urbanas distintas a la institución o no disponían de tiempo por actividades, como trabajar, para cursar la universidad en un plan escolarizado presencial.

Entre el año 1972 al 1979 se desarrolló el modelo educativo, los cuales incluían los planes de estudio de seis carreras profesionales: Filosofía, Historia, Letras Hispánicas, Letras Inglesas, Geografía y Pedagogía.

En el Programa de Trabajo 1993-1996 del SUA-UNAM se estableció con claridad la Misión del Sistema de Universidad Abierta:

*“... Bajo una metodología propia de los sistemas abiertos y a distancia, programas de excelencia académica en educación profesional, posgrado y educación continua, a una población proveniente de todos los sectores de la sociedad, de todos los estados del país y de otras naciones, que por diversas razones no puede o no desea sujetarse a los tiempos y requerimientos propios de un sistema presencial; consolidar el carácter nacional y el estatus internacional de la UNAM al transponer sus muros y llevar su excelencia y liderazgo a otras instituciones de educación superior y a los centros de trabajo; investigar sobre nuevas metodologías para los sistemas abiertos y a distancia, y utilizar las técnicas más avanzadas de comunicación aplicadas a la educación”<sup>129</sup>.*

---

### **Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM (CUAED)**

<sup>129</sup> Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM.

En 1997 queda conformada la CUAED, tras la desaparición de la Secretaría de Servicios Académicos y la Coordinación SUA; absorbe la función de producción de medios de comunicación educativa y materiales didácticos que realizaba el Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (CISE) y, además, se transforma en Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia.

En 2003, se reorganiza la CUAED la cual continuará realizando las funciones contempladas en el Estatuto del Sistema Universidad Abierta de la UNAM, pero además ofrece apoyo a los programas formales, escolarizados y abiertos y no formales (en línea y a distancia).

La última información que la CUAED proporciona respecto a su valiosa infraestructura tecnológica es la siguiente:

- a) Un centro de datos instalado en Ciudad Universitaria.
- b) Otro instalado en el Centro de Alta Tecnología de Educación a Distancia (CATED) en Tlaxcala, la cual es la instancia de la CUAED responsable de la investigación, la innovación y el desarrollo de los modelos y sistemas de educación apoyados en las TIC en el entorno regional, nacional e internacional.
- c) Actualmente se cuenta con 30 servidores robustos que soportan los programas y aplicaciones de software libre para todo el SUAyED.
- d) Un sistema de servidores espejo en alta disponibilidad para la plataforma de las Facultades y Escuelas, lo que garantiza la ininterrupción para los alumnos de las licenciaturas y maestrías del SUAyED. Los esquemas de balanceo soportan la conexión simultánea de más de 10,000 alumnos en proyectos como el Bachillerato a Distancia, licenciaturas, posgrados y Educación Continua.

Actualmente la CUAED atiende los siguientes programas que tienen que ver con el tutor en educación a distancia:

- ✓ 19 licenciaturas en la modalidad a distancia
- ✓ 17,301 población escolar del SUAyED
- ✓ 392 asignaturas actualizadas

- ✓ 3 cursos propedéuticos para aspirantes al SUAyED
- ✓ Un bachillerato a distancia B@UNAM
- ✓ La emisión de un Boletín del SUAyED (cuya información es muy relevante tanto para los alumnos como para los tutores)
- ✓ Una Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia
- ✓ 11 proyectos para la incorporación de las TIC a las prácticas docentes
- ✓ Una televisión educativa

La CUAED y el Centro de Alta Tecnología de Educación a Distancia (CATED), cuentan con laboratorios de cómputo con equipo de proyección y sistema de videoconferencia, así como con salas de videoconferencia y auditorios, que sirven para la formación a docentes y alumnos y para respaldar las actividades académicas de los programas en la modalidad a distancia.

La red de datos de la CUAED pertenece a la Red UNAM y se conecta a la red que transporta información, como son las salas de conferencia del CUDI, de un total de 988 salas de videoconferencia, 249 están en la UNAM, lo cual garantiza un ancho de banda robusto para las aplicaciones a distancia de este servicio. Su contador de visitas arrojó al día 19 de junio de 2012 un total de 5 167 544<sup>130</sup>.

Además la CUAED cuenta con la implantación y servicio de una red eléctrica y la planta de emergencia de la cual proporciona un respaldo de energía ininterrumpida, lo cual proporciona a la educación a distancia un plus se una comunicación asincrónica ininterrumpida y al alcance cualquier usuario.

#### SUAyED UNAM Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia

Entre los subprogramas del SUAyED-UNAM destacan algunos puntos de importancia para este trabajo:

---

<sup>130</sup> CUAED. Consulta el 19 de junio de 2012, de <http://vnoc.unam.mx> CUID UNAM.

- a) La educación a distancia, que implica la aplicación de nuevas tecnologías al proceso educativo,
- b) la formación y actualización docente para los sistemas abiertos,
- c) la investigación educativa
- d) y la evaluación de la metodología educativa.

Dentro de la normatividad específica encontré los siguientes puntos relevantes:

#### NORMATIVIDAD ACADÉMICA DE LA UNAM

#### ESTATUTO DEL SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA<sup>131</sup>

##### Disposiciones Generales

Artículo 1º.- El Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM está destinado a extender la educación media superior y superior hacia grandes sectores de la población, por medio de métodos teórico-prácticos de transmisión y evaluación de conocimientos y de la creación de grupos de aprendizaje que trabajan dentro o fuera de los planteles universitarios e impulsar la integración de las tecnologías de la información y comunicación a los procesos educativos.

#### CAPÍTULO IV

##### De la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM

Artículo 8º.- Las funciones de la CUAED son:

---

<sup>131</sup>Aprobado en sesión del Consejo Universitario el día 27 de Marzo de 2009  
Publicado en Gaceta UNAM el día 2 de Abril de 2009.

I. Impulsar la creación, el desarrollo y la evaluación permanente de los modelos y las metodologías de enseñanza y aprendizaje en las modalidades abierta y a distancia;

II. Asesorar y apoyar a las entidades académicas en la elaboración, desarrollo y evaluación de proyectos y programas de educación abierta y a distancia;

III. Promover la formación y el fortalecimiento académico de los docentes para las modalidades abierta y a distancia;

IV. Impulsar líneas de investigación en educación y tecnologías que fortalezcan al Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia;

V. Promover la innovación educativa y el uso didáctico de las tecnologías de la información y la comunicación;

VI. Apoyar y supervisar la elaboración de material didáctico para el desarrollo de los programas;

Respecto al SUAyED

VII. Vincular al Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia en proyectos interinstitucionales en los ámbitos nacional e internacional; y

## CAPÍTULO V

De las Divisiones e Instancias del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia

Artículo 15.- Las entidades académicas y dependencias de la UNAM, colaborarán con el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de acuerdo con sus respectivos campos de competencia.

## CAPÍTULO IX

(Asesores en línea)

Del Personal Académico del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia

Artículo 22.- Para incorporar o asociar instituciones en términos de los artículos 19 y 20 del presente Estatuto, es necesario contar en forma anual con la aceptación expresa de la UNAM, cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

- I. Integrar grupos de aprendizaje que funcionen de acuerdo con las normas del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia;
- II. Contar con profesores cuyo perfil responda a los criterios que para tal fin establezca el Consejo Asesor del Sistema;

Artículo 23.- El personal académico de la UNAM que labore en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia se registrará por el Estatuto del Personal Académico de la UNAM.

Haciendo revisión, es necesario a manera complementaria incluir para su análisis, la participación del tutor como marco referencial de la UNAM, incluyendo a los docentes del Sistema de Universidad Abierta de la Facultad de Filosofía y letras (SUAFyL), quienes han venido operando desde el año de 1972, incluyendo a aquellos de la Licenciatura y Maestría de nuestro campo. Actualmente, se ofrecen, además de las seis carreras de licenciatura iniciales ofrecidas en la modalidad abierta: Filosofía, Geografía, Historia, Letras Hispánicas, Letras Inglesas y Pedagogía,

otras dos, en la modalidad a distancia: Pedagogía a partir del 2006, y Bibliotecología y Estudios de la Información en el 2009.

Es muy interesante incluir la constante del pensamiento de Bosco, quien al respecto incorpora lo siguiente:

*La docencia en el SUAFyL la concibo como una actividad organizada e intencionada que requiere de una fundamentación e instrumentación teórica sólida, desde el punto de vista de sus propias disciplinas como de corte pedagógico-didáctico, además de una metodología que deberá tomarse en cuenta ubicando los objetivos, métodos y técnicas propias del quehacer educativo, así como desarrollar habilidades de orden tecnológico para que les sirvan de herramientas de apoyo y también pensar la docencia desde una amplia perspectiva social”<sup>132</sup>.*

El asesor en línea- docente y su problemática en el SUAFyL

El asesor del SUAFyL es un especialista en contenidos que debe manejar metodologías de educación diferentes a la escolarizada, así como aprovechar los recursos tecnológicos de comunicación educativa a distancia que le faciliten personalizar la asistencia del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por ello, el personal docente del SUAFyL debe caracterizarse por sus aptitudes y habilidades para compartir experiencias y conocimientos.

---

<sup>132</sup> Bosco Hernández, M. D. (18-20 de junio de 2009). La transformación de la práctica educativa. Un reto de la formación docente para la educación virtual. USA, Miami : Virtual Educa.Consulta el 14 de Abril de 2011, de [http://www.virtualeduca.info/encuentros/encuentros/miami2003/es/actas/9/9\\_19.pdf](http://www.virtualeduca.info/encuentros/encuentros/miami2003/es/actas/9/9_19.pdf)

A continuación presento algunos puntos sintetizados de Bosco<sup>133</sup> sobre la problemática que enfrentan los tutores del SUAyED, los cuales, considero, enriquecen el contenido de esta investigación y hacia dónde se pretende llegar con *las funciones del tutor*:

- Condiciones poco propicias para desarrollar las actividades académicas que demanda un sistema de educación abierta.
- Formación disciplinaria tradicional en sistemas de educación escolarizada.
- No existe una orientación pedagógica adecuada a las necesidades académicas.
- Aplicación de formatos y criterios de evaluación pedagógica propios de sistemas de educación escolarizada.
- Insuficientes estímulos académicos para mejorar el ejercicio profesional de los profesores.
- Sistemas de capacitación profesional continúan dispersos.
- Insuficiente vida colegiada.

Como se pudo evaluar en esta parte de la investigación, el trabajo realizado dentro de la UNAM ha sido muy valioso, se ha conceptualizado al tutor en distintas vertientes, se han establecido lineamientos jurídicos, así como, programas específicos dentro de la CUAED con las demás entidades internas del SUA dentro de la institución.

La primera graduada del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED)<sup>134</sup> en el 2010, fue Karina Castillo, presentó su examen a distancia para la Licenciatura en Psicología, ella expresó lo siguiente:

---

---

<sup>133</sup> *Ibíd.*

<sup>134</sup> \* Gaceta, UNAM. (18 de enero de 2010). Nota informativa. (4215).

“La verdad no es nada fácil seguir esta modalidad a distancia, que a veces parece demasiado árida y te hace sentir sola cuando estás frente a la computadora; sin embargo mis compañeros –que aunque sólo nos comunicábamos por chat, no por eso eran menos compañeros– siempre estuvieron ahí para animarme y decirme que le echara ganas.”

“... este sistema, además de permitirme ser al mismo tiempo hija, esposa, madre y alumna, me enseñó a investigar y a buscar información más eficientemente que si hubiera estado inscrita en un sistema escolarizado”.

La Facultad de Filosofía y Letras, semestre a semestre realiza una evaluación electrónica, donde los alumnos evalúan mediante un cuestionario (véase anexo 3) a aquellos académicos que así lo permiten y con ello cooperan con la mejora de los programas y su desempeño.

Esta evaluación se incluye en esta investigación debido a que es de gran apoyo para el seguimiento del Programa de Educación presencial dentro de la Facultad, el mismo cuestionario es aplicado para los asesores en línea del SUAyED-FFyL, con las debidas adecuaciones podría ser de uso más óptimo dentro de la modalidad a distancia, si las preguntas correspondieran al entorno y práctica real como asesores en línea, sin embargo no deja de ser de alto contenido para la evaluación.

---

## 2. 8 TUTOR ≠ DOCENTE

La UNESCO<sup>135</sup>: Los docentes necesitan estar preparados para empoderar a los estudiantes con las ventajas que les aportan las TIC. Escuelas y aulas –ya sean presenciales o virtuales– deben contar con docentes que posean las competencias y los recursos necesarios en materia de TIC y que puedan enseñar de manera eficaz las asignaturas exigidas, integrando al mismo tiempo en su enseñanza conceptos y habilidades de éstas. Las simulaciones interactivas, los recursos educativos digitales y abiertos (REA), los instrumentos sofisticados de recolección y análisis de datos son algunos de los muchos recursos que

---

<sup>135</sup> Disponible en web: [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=41553&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=41553&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)  
<http://cst.unesco-ci.org/sites/projects/cst/default.aspx>  
Londres, Enero 8 de 2008

permiten a los docentes ofrecer a sus estudiantes posibilidades, antes unimaginables, para asimilar conceptos.

Partimos de considerar que el docente de la modalidad virtual es un docente como los demás. Ello le exige los mismos compromisos que le exige el modelo presencial. Sin embargo, creo que hay rasgos que en la modalidad virtual deben contemplarse con mayor énfasis. Estos rasgos del perfil del tutor-docente virtual están organizados en los siguientes ámbitos:

Como producto de esta investigación, se ha trabajado por parte de la autora, sobre un documento desarrollado por los conferencistas de las Universidades, Estudiantes y al Equipo de diseño instruccional de la Dirección de Educación Virtual de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) Virtual<sup>136</sup>. Dicho documento es valioso en contenido y, se seleccionó para este apartado con la finalidad de ejemplificar cómo al no estar definidas las funciones del tutor, el desarrollo de un documento, donde se especifique las funciones del tutor en línea y el docente presencial, puede diferir de otros investigadores.

A continuación presento un cuadro de mi autoría en el que fijo mi posición frente a la dictaminada por en el PUCP:

EJEMPLO DE DOS CONDICIONANTES DISTINTAS SOBRE LAS FUNCIONES DEL TUTOR	
PUCP	LA AUTORA
1. El docente virtual debe haber sido estudiante virtual	Es favorable pero no obligatorio, es más importante que haya recibido formación práctica y teórica para desempeñar su función.

<sup>136</sup> PUCP VIRTUAL. Rasgos del perfil del docente virtual. Jun.2010. Disponible en web: Virtual, <http://pucp.edu.pe/item/27206/rasgos-del.perfil-del-docente-virtual> (consulta: julio 9 de 2011)

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

<p>2. Ha de haberse formado en el tema de la tutoría virtual (y preferiblemente a través de la virtualidad) ( de acuerdo formación tutorial sin requerir ser experto del contenido del tema)</p>	<p>Más que haberse formado en el tema, se deben desarrollar las habilidades necesarias y generar la experiencia. Estoy de acuerdo en que el tutor no debe ser experto en el tema, el docente sí.</p>
--	--

<b>AMBITO COGNITIVO</b>	
<b>PUCP</b>	<b>LA AUTORA</b>
<p>1. Autoevalúa su propio desempeño y asume una actitud crítica respecto del diseño del curso que monitorea; de tal manera que identifica con claridad los elementos de mejora que deban incluirse en el siguiente diseño.</p>	<p>Sí autoevalúa su propio desempeño, el de los estudiantes y el del docente, en base a la comunicación con el estudiante, hace del conocimiento al docente de posibles mejoras en el contenido de los curso.</p>
<p>2. Imagina diversos escenarios de aprendizaje para sus alumnos, utilizando las herramientas que ofrecen los entornos virtuales.</p>	<p>El tutor puede apoyar pero la responsabilidad es del docente.</p>
<p>Domina el curso que “acompaña</p>	<p>Domina el entorno virtual, sin necesariamente dominar el curso.</p>
<p>Busca nuevos recursos y estrategias didácticas acordes con la modalidad virtual en forma creativa.</p>	<p>Busca nuevos recursos de información. La didáctica va incluida en la programación del modelo pedagógico de la institución y del docente</p>
<p>Domina las técnicas de trabajo colaborativo e individual y potencia las comunidades de aprendizaje</p>	<p>Estoy de acuerdo.</p>
<p>Se mantiene actualizado y a la vanguardia de la innovación en el espacio de la educación virtual</p>	<p>Estoy de acuerdo. Debe ser así.</p>

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

Domina las estrategias didácticas de la educación virtual.	Domina exclusivamente las estrategias de su campo de búsqueda, organización y acceso a la información.
Orienta al estudiante hacia la obtención de resultados de aprendizaje, facilitándole -a lo largo de su proceso de aprendizaje- los recursos e información de valor necesarios que le permitan adquirir las competencias profesionales adecuadas a sus expectativas de formación académica y profesional, y a la demanda socio-profesional.	Estoy de acuerdo.

ÁMBITO AFECTIVO	
PUCP	LA AUTORA
1. Respeta la autonomía del alumno en el proceso de aprendizaje.	Sí, pero está alerta de sus actividades a través del seguimiento. Por medio de la experiencia puede guiarlo.  En la EAD puede haber autoprogramación y autocontrol, pero no autonomía, tanto el actor docente como el estudiante dependen de los lineamientos, normas programas institucionales.
2. Demuestra una personalidad equilibrada y compromiso ético en las tareas educativas que realiza.	Demuestra en sus actos un compromiso claro acerca de la democratización del derecho de todo ser humano a la educación, que se hace posible mediante el desarrollo de programas de Educación Virtual.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

4. Motiva permanentemente el aprendizaje de los alumnos y el logro de los objetivos formativos propuestos en el curso que “monitorea”.	Estoy de acuerdo.
5. Muestra empatía en la relación personal y pedagógica que establece con los alumnos.	El docente tiene una relación de comunicación rígida institucional. El tutor en línea, debe buscar la empatía, mediante una comunicación suave, informal, motivadora...

ÁMBITO DE INTERACCIÓN	
PCUP	LA AUTORA
1. Desarrolla sus habilidades comunicativas y de transferencia del conocimiento, moderando las intervenciones de los alumnos en los espacios virtuales donde se generan nuevos aprendizajes	Estoy de acuerdo.
2. Comparte la experiencia vivida en el diseño y ejecución de su curso virtual con otros docentes, a fin de obtener retroinformación y generar buenas prácticas en esta modalidad de aprendizaje que puedan ser difundidas en las comunidades académicas.	Estoy de acuerdo.
3. Demuestra habilidades para la	Es lo más pertinente y debiese ser

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

comunicación escrita: redacción, ortografía, puntuación y coherencia.	evaluado.
4. Retroalimenta permanentemente el trabajo realizado por los alumnos, reforzando con particular énfasis los logros alcanzados y los aspectos que requieren ser mejorados.	Estoy de acuerdo.
5. Genera ambientes de interacción propicios para realizar una construcción colaborativa del conocimiento.	Estoy de acuerdo.
6. Mantiene la cohesión del grupo que participa en los procesos de formación virtual.	Estoy de acuerdo.

Tabla 13. Diferentes concepciones de las funciones del tutor por la PUCP y La Autora.

Fuente: La Autora

Como se puede ver, son muy valiosas las aportaciones de la Dirección de Educación Virtual de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), y se han expuesto en este trabajo a manera de ejemplo sobre dos condicionantes de las funciones de tutor, como se mostró al no estar delimitadas las funciones del tutor por ambos autores, hay diferencias, la autora de esta investigación expone que se deben de incluir seguimiento, evaluación, formación tutorial, desarrollo de habilidades, interrelación con el tutor-docente. Puede haber auto programación, administración de tiempos por parte del estudiante, pero no autonomía, sería tanto como dejar de lado los lineamientos establecidos en los programas institucionales, el tutor- docente debiese tener una comunicación rígida institucional, el tutor a distancia una empatía con el estudiante, entre otros, así como no se debe omitir el facilitar el acceso a la información. Todos estos conceptos quedarán más claros en el Capítulo 4.

## CAPÍTULO 3

### LAS FUNCIONES DEL TUTOR A DISTANCIA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES



Three women work at the card index files at the headquarters of the National Woman's Party in Washington, D.C 1920<sup>137</sup>

*“Podemos definir la investigación- Acción como el estudio de una situación social para tratar de mejorar la calidad de la acción misma. Su objetivo consiste en proporcionar elementos que sirvan para facilitar el juicio práctico en situaciones concretas y la validez de las teorías o hipótesis(...)para ayudar a las personas a actuar de modo más inteligente y acertado.” Elliot*

---

<sup>137</sup> Imagen LOC disponible en: [www.loc.gov/picture/item95502385](http://www.loc.gov/picture/item95502385) (consulta 30 de mayo de 2011).

### **3.1 EL CONTEXTO**

El objeto de estudio de esta investigación ha sido el tutor, para lo cual se ha presentado en capítulos anteriores el marco teórico de su entorno fundamentado en un análisis científico-sistemático de diversos autores, bajo la recuperación, escrutinio y disseminación de valiosas investigaciones realizadas por ellos. Ésta revisión me llevó a ubicar al tutor como un ente con diversas funciones, inmerso en el sistema como una figura muy importante.

Los resultados saltaron a la vista: el tutor es una figura muy antigua, la cual, con el paso del tiempo, ha ido tomando diversos lugares, sobre todo en el sistema de educación. Se le conoce bajo diferentes terminologías: tutor, docente, facilitador, asesor, entre otros, desde el manejo de uso legislativo, además del jurídico: “persona que ejerce la tutela”.

Se le dan distintas connotaciones dentro de las instituciones educativas y la jurisprudencia institucional. Si es previsto por las instituciones la responsabilidad y obligación de contar con la figura del tutor en el sistema educativo, estos podrán ser guías, consejeros, motivadores, facilitadores de comunicación, académicos que brinden apoyo al estudiante para que se integre a las instituciones, engranes dentro del sistema que den soporte a los conocimientos, formadores de nuevos investigadores, entre otras funciones.

Sin embargo en el campo que nos interesa en específico dentro de esta investigación, EAD, además de encontrar en sus descripciones elementos, claros y similares a las características de los tutores presenciales, la diversa terminología ubica de forma distinta la función que le corresponde a quien ocupe dicho rol. En algunos casos al definir sus funciones se entremezclan las habilidades con las aptitudes, lo cual confunde al receptor, sin embargo, no puedo negar que las investigaciones son muchas y sirven como alto contenido y guía. No obstante, existen dos funciones que no se encuentran integradas en la basta literatura analizada y que son de gran relevancia, la función del Tutor de Referencia a Distancia (TRD) y la función del Tutor de Investigación a Distancia (TID), las cuales se proponen y presentan el capítulo 4.

Estas funciones deben ser tratadas, investigadas y situadas dentro de la EAD, esto es debido a que, como pudimos analizar, las TIC día a día cobran especial importancia.

La investigación de la relación estudiante- tutor en la EAD, ha permitido potenciar la necesidad de establecer las habilidades y competencias del tutor dentro del sistema para unificar los objetivos de las instituciones, los programas de educación, los docentes y los usuarios, la oportuna y eficaz presencia de un tutor especializado cuya función primordial sea la de poner la información al alcance de los involucrados en el sistema de EAD.

Dicha estrategia llevará a la constante mediante la movilización tecnológica realizada por expertos en el manejo de la información dentro de las unidades de información: las instituciones y las bibliotecas virtuales. El tutor podrá desarrollar materiales de estudios digitalizados, así como administrar espacios virtuales, plataformas, aula, entre otros.

Las habilidades propias del TRD introducirán, mediante la formación, a los estudiantes al acceso de la información como respuesta a sus necesidades de información personales dentro de los cursos o complementos de ellas.

Los estudiantes en la actualidad demandan servicios específicos de información seria, con el fácil acceso a las TIC tienen la información al alcance. Sin embargo, no saben cómo utilizarla o, en su caso, localizarla, dejándose llevar por una inmersión a la sociedad de consumo de información, saturación de sus equipos de cómputo y poco uso útil para el propósito de la educación. Esto dificulta la consolidación e integración al nuevo entorno que enfrentan: “las aulas virtuales”.

La presencia del TRD debe de ser un actor claro dentro de los programas de educación ante el constante cambio tecnológico, herramienta primordial para que se suministre la educación en línea, ahora es necesario que quien le dé el uso a la información contenida sea un experto en su manejo, brindando respuesta a la demanda, mediante un servicio que responda a las necesidades específicas de sus usuarios.

El nivel académico es diferente, el espacio, los actores, los lineamientos, las instituciones ya no son fijos, sino pertenecientes a un solo espacio llamado mundo.

Como se presentó dentro del contenido conceptual de esta investigación, hay trabajos muy serios en foros internacionales, esto no es algo nuevo pues el interés está y ha estado ya por un tiempo. Un documento muy interesante y que ha sido repetido por varios autores después de diez o más años de su existencia y por cierto poco referenciado, es el emitido

por la UNESCO desde el año 1993 La Educación a Distancia y la Función Tutorial cuyas descripciones de las funciones del tutor pueden ser adaptadas en la actualidad si se les ubica dentro de los nuevos entornos tecnológicos esto es, ya no el fax, consultas telefónicas, correspondencia escrita, si no la utilización de multimedia, pero más allá de eso, la urgente presencia de un Tutor de Referencia a Distancia (TRD).

Las mesas de discusión de reuniones internacionales, conferencias de expertos en el tema, vuelven a manejar las mismas funciones del tutor una y otra vez, sin embargo, no se hace mención de un punto muy importante: el manejo de la información. Este punto, como más adelante se mostrará mediante las encuestas realizadas en esta investigación, es de gran importancia para el tutor. Función que, además de optimizar cualquier curso, reforzaría la comunicación, el acompañamiento y la permanencia de los estudiantes, desarrollando de forma personalizada su propia capacidad y habilidades en la búsqueda de información, actuando el TRD como guía, inmersos ambos como cómplices en la sociedad del conocimiento, adoptando un sentido de evolución en un sistema llamado educación.

## **3.2 METODOLOGÍA**

### ***3.2.1 Los Tutores***

Para poder llevar un método de investigación, con el objetivo de conocer la perspectiva de las funciones de los actores- tutores, se solicitó la colaboración de tutores en línea que se han desarrollado en distintos campos, en su mayoría son de Iberoamérica, con el objeto de realizar, una evaluación empírica que llevase a medir algunas variables relacionadas con los conceptos de la función del tutor a distancia.

Se utilizó el método cuantitativo, a través de un cuestionario que fue elaborado de forma inductiva mediante la triangulación. Éste constaba de preguntas normalizadas de opción múltiple con respuestas cerradas que facilitaran su cuantificación, para que los participantes pudieran elegir la que más se apegara a su propia percepción. Además se incluyó el método probabilístico cualitativo con dos preguntas con respuesta abierta con contenido de espacio para tópicos a describir con opiniones personalizadas, que permitieron ubicar su lugar de desarrollo profesional y opiniones respecto a las tres funciones más importantes para el tutor encuestado.

El método de recogida de datos fue mediante el envío de un cuestionario que contenía 13 preguntas, por medio de internet, lo cual permitió agilizar el proceso y hacer uso de una de las herramientas más importantes del objeto de estudio, las TIC, así como ahorrar papel y optimizar los tiempos de respuesta.

Mediante la utilización de la herramienta Google Docs, pude llevar a cabo el método de análisis de datos, agrupando los registros, lo cual arrojó una valiosa información para este trabajo.

Ahora bien, la información que se deseaba obtener, debiese ser de una fuente que evidenciara con claridad los datos y además reflejara la experiencia personal del cuestionado, por lo cual, se le envió el cuestionario organizado a través de una base de datos a 222 tutores.

Éstos tutores, antes de su elección fueron analizados, debido a que, lo deseable para una seria aportación a este trabajo era que cumplieran con los siguientes criterios de selección: que hubieran recibido formación tutorial, de la cual conservaran evidencia, que tuvieran experiencia profesional de 1 a 7 años, que formaran parte de una institución educativa, que hubieran manejado de tres a diez cursos distintos, que hubieran participado dentro del desarrollo del contenido de cursos, que manejaran dentro de sus grupos alumnos de distintas nacionalidades, entre otras.

Se recibieron 162 respuestas, de las cuales, las primeras cien recibidas con registro completo fueron las seleccionadas. Dentro del proceso, se depuraron las restantes, algunas por llegar en tiempo extemporáneo y, en su mayoría, por estar incompletas en su contenido.

Citando a Elliot: “No conviene recoger más pruebas de las que uno puede procesar y sobre las que pueda reflexionar”. Por ello, cuando se contó con los 100 registros, número que estaba contemplado desde el inicio de esta investigación, se analizó, reflexionó y se midieron los resultados.

En cuanto a las dos preguntas abiertas, cabe aclarar que respecto a lo que corresponde a la pregunta No. 8, de los cien registros analizados, se les cuestionó a los tutores si se podían publicar sus opiniones respecto a las tres características más importantes de la función del tutor, de los cuáles, accedieron treinta y ocho, cuyas respuestas se presentan en este

apartado. La negativa de las otras opiniones, se debió en su mayoría por dudar si su conceptualización al respecto era la correcta.

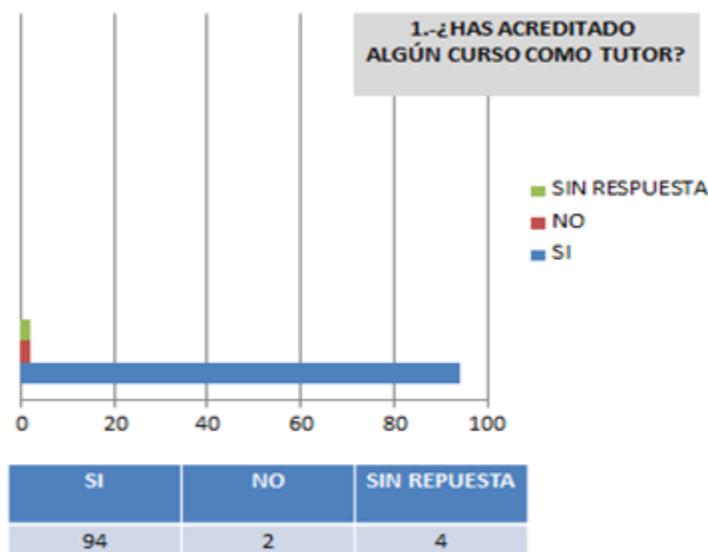
La otra pregunta abierta de la cual se ha hecho mención, fue su ubicación geográfica de desarrollo profesional.

Se les cuestionó a los tutores en tres vertientes:

- a) Formación
- b) Desempeño
- c) Experiencia

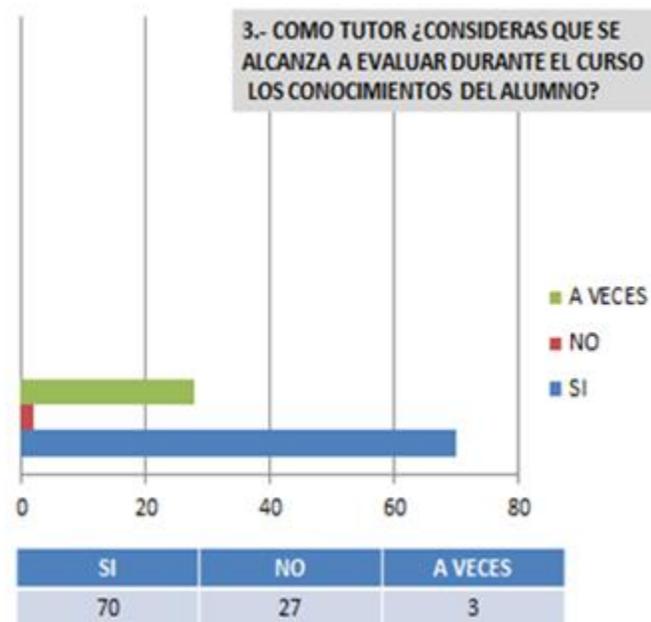
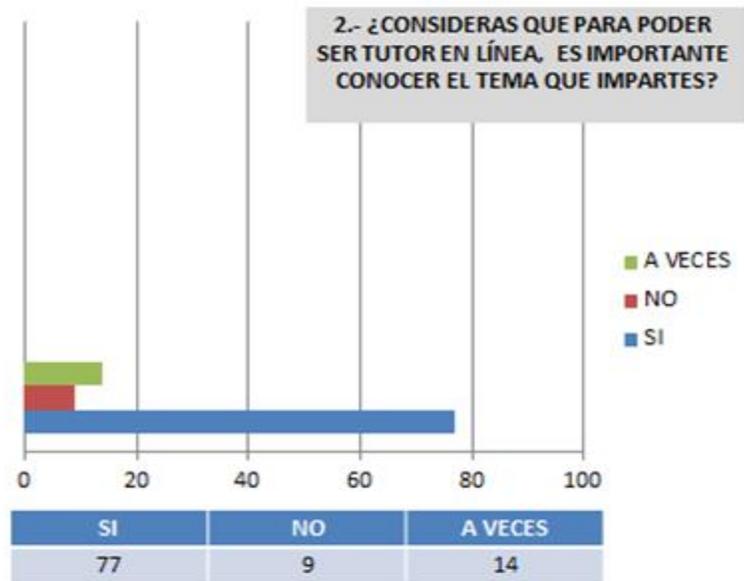
A continuación se presentan en numeralia, 11 cuadros informativos y una tabla con el compendio de algunas de las respuestas de los tutores en línea encuestados.

\*\* Cada cuadro contiene arriba del lado derecho el No. y la pregunta y abajo el resultado de la encuesta

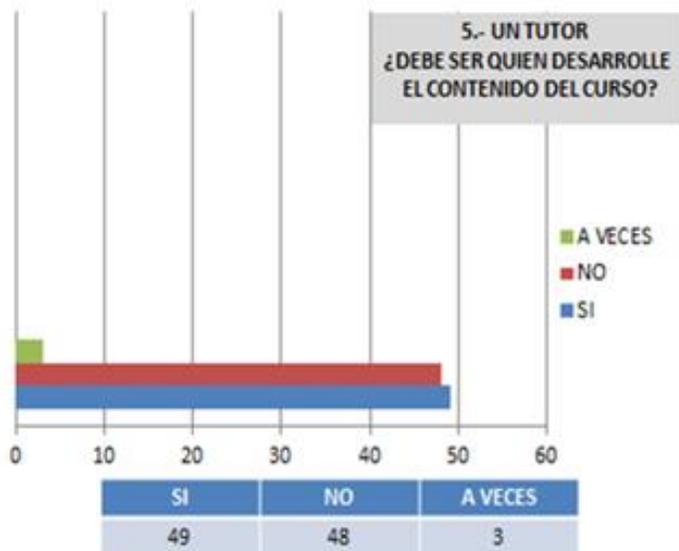
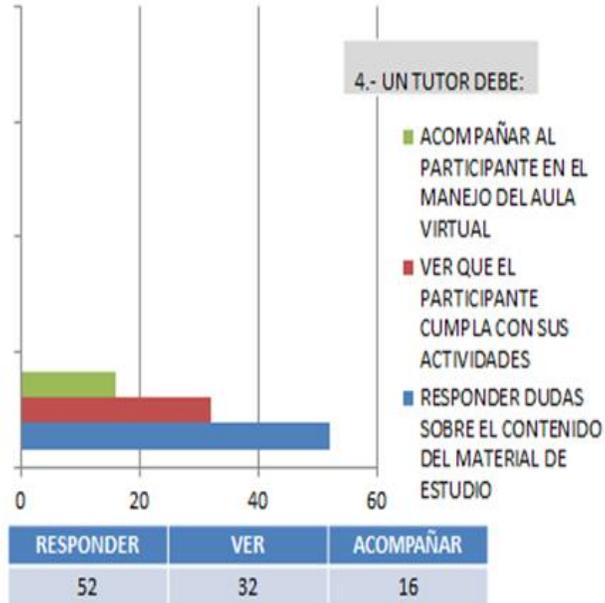


EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

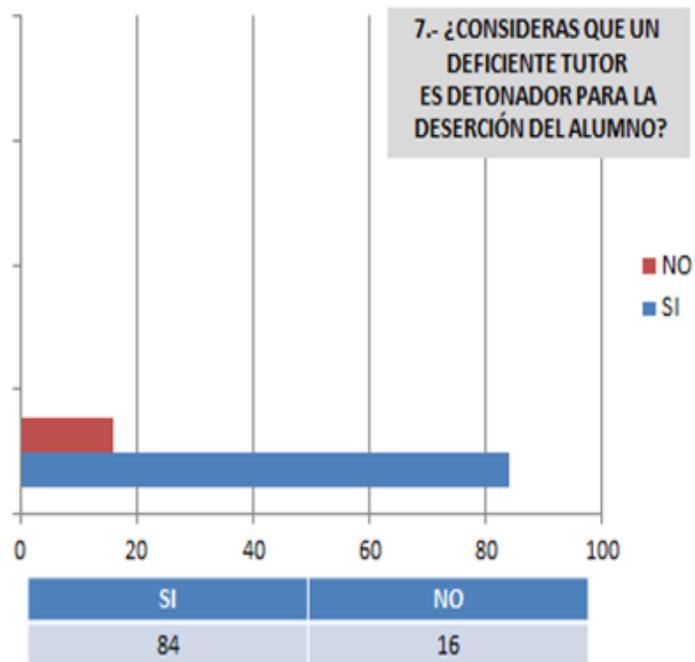
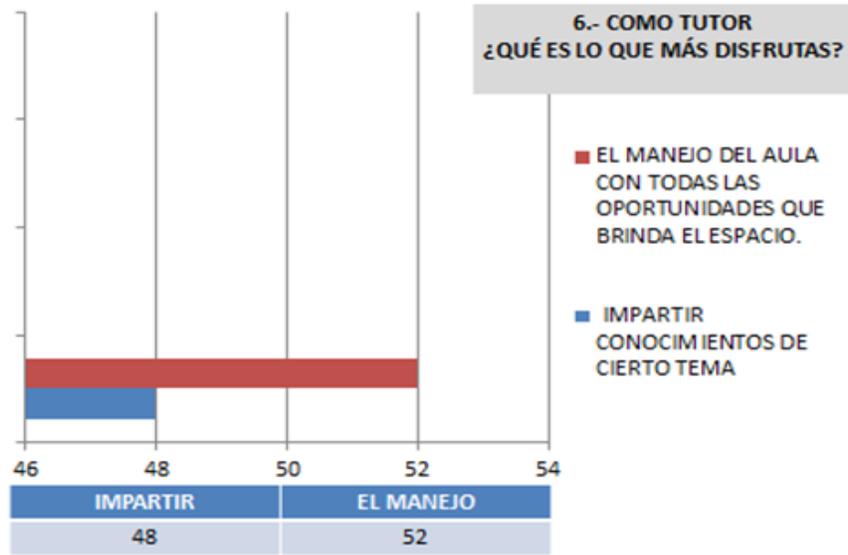


EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR



EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---



8.- DESCRIBE EN BREVE LAS TRES CARACTERÍSTICAS MÁS IMPORTANTES DE LA FUNCIÓN DEL TUTOR			
Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
1	Sólida formación sobre la materia de los contenidos del curso. Preparación como tutor virtual. Actitud abierta y flexible para la comunicación pedagógica e interrelacional.	2	Tener habilidades para la comunicación. Manejar los recursos del sistema. Conocer no sólo sobre su tema, si no otros relacionados .
3	Actitud de servicio hacia el grupo. Acompañamiento en el proceso de aprendizaje. Apertura al mejoramiento continuo.	4	Alto nivel de compromiso. Asertividad y empatía. Gusto y placer por la enseñanza.
5	Muy buen uso del lenguaje escrito Proporcionar respuesta rápida a las consultas de los participantes. Haber sido previamente alumno virtual	6	Asertivo, creativo, versátil
7	Habilidad de lectura. Habilidad de escritura. Habilidad de Comunicación.	8	Ser Humano, generoso y no un robot. No ser tan frío en sus respuestas y elogiar a los alumnos cada vez que se pueda. Ayudar al alumno lo más posible.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
9	-Además de profesional en su área: debe ser un muy buen manejo de la comunicación.  -Empatía.  -Motivador del aprendizaje.	10	1. Dominador de los contenidos que imparte y de las técnicas para llevar a cabo su enseñanza. 2. Un motivador para incentivar al estudiante en entregar sus tareas con tiempo y forma. 3. Un acompañante con amplio sentido de la empatía y tolerancia para generar en el alumno el interés y pasión a la materia.
11	Humano Gentil Responsable	12	Estructurado, conocedor del sistema del que es tutor, con conocimientos sobre estrategias de enseñanza y aprendizaje
13	1.- Conocimiento del tema. 2.- Dominio de herramientas virtuales. 3.- Empatía.	14	Desarrollar contenidos. Desarrollar o aplicar herramientas. Evaluar progresivamente según contenidos.
Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
15	Conocimientos sobre el contenido de la asignatura.	16	1. Guiar y orientar al estudiante durante su formación académica.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	<p>Habilidad en el manejo de TIC.</p> <p>Compromiso con su función como mediador del aprendizaje.</p>		<p>2. Motivar permanentemente al alumno autorregular los procesos de su aprendizaje.</p> <p>3. Conocimientos para resolver dudas acerca de los contenidos, habilidades técnicas en el manejo de la plataforma.</p>
17	<p>Conocer los diversos estilos de aprendizaje de los estudiantes (H. Gardner) y la orientación educativa (organización del tiempo, métodos de investigación, estrategias de aprendizaje).</p> <p>Aportar al estudiante mecanismos de auto organización y evitar los paternalismos.</p> <p>Conocer las formas más actuales de construcción colectiva del conocimiento para generar situaciones de aprendizaje que permitan a los estudiantes desarrollar las habilidades pertinentes.</p>	18	<p>1. Conocer al 100% la materia que va a impartir.</p> <p>2. Conocer el manejo de las herramientas que proporciona el sistema.</p> <p>3. Manejar otras herramientas de las que facilita el sistema porque si llegara a fallar el acceso a la plataforma puedes seguir teniendo contacto con el estudiante.</p>

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

19	Disciplinado. Organizado. Habilidad en la comunicación.	20	No puedo contestarle por desconocer a que se refiere con la función.
Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
21	Sólida formación y experiencia profesional en el campo que imparte.	22	Conocer sobre el tema a impartir en la asignatura.  Conocer el manejo y elementos de la plataforma para apoyar a los estudiantes y facilitar el acceso de estos en todo momento.  Acompañar al estudiante en su proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura en cuestión.
Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
23	-Conocer perfectamente el tema y/o asignatura que se va a dar. -Tener tiempo y dedicación a la tutoría; que entre a plataforma y esté al pendiente de los alumnos. - Ser responsable en atender las preguntas de los alumnos	24	- Saber motivar al estudiante. -Conocer a fondo los temas. -Conocer herramientas de aprendizaje para que el alumno las utilice en el aprendizaje de los temas y en su formación.
25	Formación especializada en el área de conocimiento que imparte. Formación docente en educación	26	Ser profesional en el tema y/o materia. Ser asesor acreditado Tener conocimientos sobre

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

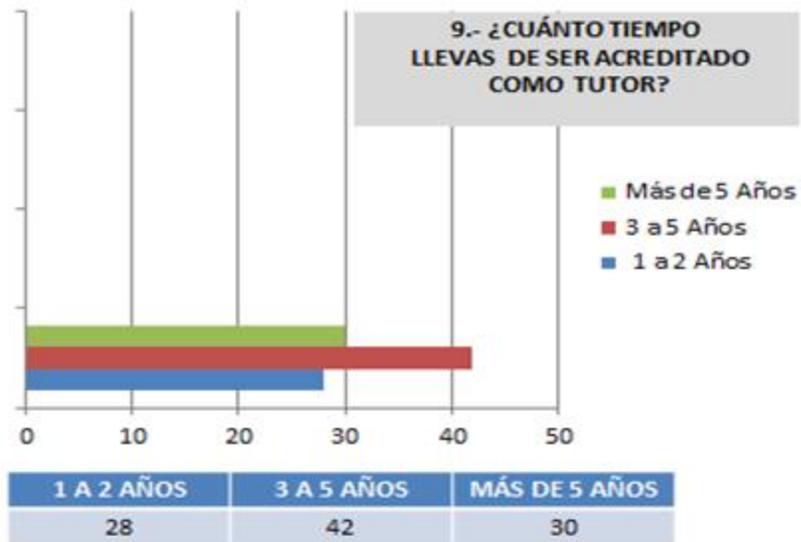
	superior. Experiencia en el área que enseña.		docencia.
27	1.- Responsable. 2.- Honesto. 3.- Respetuoso. 4.-Cumplido.	28	1.- Le debe de gustar el uso de la tecnología. 2.- Ser motivador. 3.- Enseñar.
Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
29	Tener formación docente, tener habilidades con la tecnología para innovar y tener habilidad de lenguaje escrito (buena ortografía, sintaxis, etc. etc.).	30	Interés por conocer el contexto personal y sociocultural de a cada uno de sus alumnos.  Capacidad empática que le permita acompañar y apoyar al estudiante para que éste descubra los medios para superar obstáculos.  Conocimiento del plan de estudios al que pertenece la materia que imparte y recursos institucionales.
31	Acompañar el aprendizaje del alumnado. Motivar a los participantes. Ser experto en el tema y en uso de TIC para impartir la materia sin ningún problema.	32	Acompañante del participante. Coach. Facilitador.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

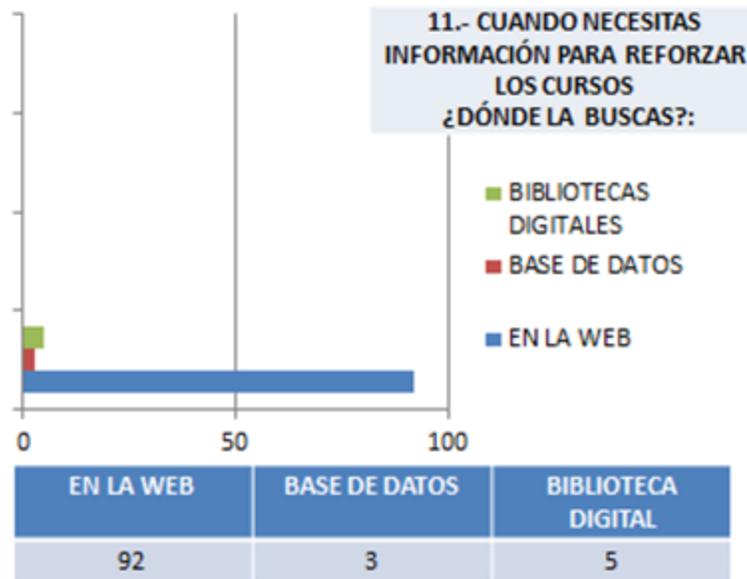
Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados	Registro de encuestado	Aportaciones de los encuestados
33	Características: Responsable, comprometido en el proceso, flexible, atento, reflexivo, acompañante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, capaz de actualizarse en las nuevas tecnologías.	34	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser comprometido con el trabajo del grupo.</li> <li>- Ser facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje, lo cual requiere que se comprometa con sus funciones y horario en la plataforma.</li> </ul>
35	Brindar apoyo y confianza. Sugerir estrategias de estudio. Ayudar a mejorar la autoestima del participante.	36	Apertura para formación continua Ser flexible y tener competencia comunicativa.
37	Conocimiento de la materia a trabajar, manejo de herramientas computacionales, interés en los alumnos.	38	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser experto en la materia que imparta.</li> <li>- Tener las bases mínimas para ser asesor a distancia.</li> </ul>

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---



EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR



### **Resultados de la encuesta presentada de la información que anteceden:**

La mayoría de los encuestados han acreditado un curso de formación. Es importante conocer el tema que se imparte. No se alcanza a evaluar los conocimientos del alumno al 100 %. El Tutor antes que nada debe responder las dudas sobre el contenido del material de estudio, más que, cumplir con el seguimiento de las actividades o uso del aula. Tan solo la mitad de los actores encuestados opinaron que un tutor debe desarrollar el contenido del curso. Los tutores disfrutaban más del manejo del aula virtual y lo que representa. En su mayoría opinan que un mal tutor es un detonador para la deserción del alumno. El promedio de práctica profesional es de tres años como tutores. Estuvieron de acuerdo casi en forma unificada en que un tutor debe saber localizar información como apoyo al curso, sin embargo ninguno lo puso como parte de su función. Casi el 100% registró utilizar como mayor fuente de información la WEB.

Respecto al futuro de la EAD en los próximos diez años, la opinión estuvo muy dividida, unos piensan que será un complemento de la Educación presencial y otros que superará a la modalidad presencial. Los tutores cuestionados son de los siguientes países: Argentina, Brasil, Costa Rica, Chile, El Salvador, España, México, Perú, Uruguay, Venezuela.

Como podemos observar, en la respuesta 8 algunos tutores coinciden con las definiciones de algunos autores expuestos en capítulos anteriores, sin embargo, es claro ver que no coinciden en el uso de criterios unificados al respecto de la función del tutor y en ningún caso se identifica la importancia del manejo de la información.

#### ***3.2.2 Las instituciones educativas***

Como parte de la metodología de esta investigación, se realizó entrevista mediante encuestas telefónica y visitas presenciales a 5 Instituciones de Educación Superior que ofrecen servicios de educación en modalidad a distancia, con el objetivo de evaluar el servicio de información respecto a los programas de estudio que se ofrece en esta modalidad y ver si se cuenta con la atención de algún tutor que explique su participación dentro del programa. Solo dos de ellas le dieron continuidad a mi solicitud de información respecto a programas de estudio. En dos más se ofreció sería un tutor especializado el que se pondría en contacto para explicar toda la metodología de estudio y su participación

dentro del programa (no hubo comunicación). Por último en una más se informó que únicamente se habrían los cursos cuando se llegaba al tope mínimo de 15 participantes y que ellos se comunicarían, hasta el cierre de esta investigación, no hubo comunicación alguna, lo cual refleja falta de seguimiento.

### ***3.2.3 Valoración profesional de la modalidad a distancia por las empresas.***

Se realizó una pregunta a tres gerentes de Recursos Humanos de empresas corporativas con el objetivo de ver cuál es la valoración que se le da en la actualidad a la formación profesional modalidad a distancia y su oportunidad laboral:

Pregunta:

1.- Para la selección de un candidato a un puesto laboral, a qué tipo de formación académica se le otorga mayor valoración dentro de su elección:

1- Modalidad Presencial.

2.- Modalidad a Distancia.

3.- Mixta.

En los tres casos, el resultado fue que a la Presencial, uno de ellos expresó que mixta solo cuando se trata de diplomados o cursos.

### ***3.2. 4 Opinión de los investigadores***

Se envió un cuestionario a 5 investigadores del campo de Educación a Distancia, para conocer su opinión con relación al objeto de estudio el tutor, de los cuales cuatro atendieron (véase anexo 1). Sus amables respuestas enriquecieron este trabajo de investigación e invitaron a analizar sus valiosos trabajos.

En resumen, sobre las funciones más importantes del tutor en educación a distancia: ellos nos comparten, depende del rol del tutor, de los conocimientos: saber hacerlo, de las Habilidades: poder hacerlo, de las Actitudes: querer hacerlo, es importante brindar apoyo y motivación, apoyar en los aspectos tecnológicos y técnicos, acompañar, monitorear el progreso de las actividades. El tipo de formación para un tutor es relevante, ser docente en formación inicial y por vocación de servicio, tener la experiencia de haber participado en un curso de EAD, poseer habilidades comunicativas. No es necesario que el tutor desarrolle

los contenidos del curso a impartir, los tutores se pueden desarrollar profesionalmente a nivel interdisciplinario.

Por último, es relevante que un tutor maneje las TIC porque le permite comprender el alcance del uso de las tecnologías, brindar soporte tecnológico a los participantes de la EAD, ser flexibles frente al uso de las tecnologías, le permite tener habilidad en el manejo eficiente de las herramientas de comunicación, documentación, planificación y evaluación del aula virtual y del entorno tecnológico, que permitan una administración eficiente del mismo.

El contenido de este capítulo reafirmó que las funciones del tutor no están claramente identificadas por los diferentes actores del sistema, es como si se mezclara la participación docente- pedagogía con la comunicación- competencia, la calificación sin evaluación del desempeño, etc. sin tomarse en cuenta la importancia de uno de los elementos más importantes de la EAD, me refiero a la información, su localización, organización, evaluación, resguardo, acceso, entre otros, y quién mejor para llevar tan alta encomienda que el bibliotecólogo, tema de inclusión a tratarse en el siguiente capítulo.

## CAPÍTULO 4

### MODELO DE FACILITADOR A DISTANCIA Y SUS CUATRO VERTIENTES FUNCIONALES DEL TUTOR.



Respecto al uso del término *Modelo en este trabajo*: “los seres humanos cuando queremos compartir ideas por lo regular construimos ciertas teorías en la mente, alimentadas por conocimientos y experiencias, las cuales para explicarlas a un receptor, procuramos acercarlas a una realidad compartida, mediante algún tipo de representación, nos permiten describir en forma sintetizada y general, el proceso mediante el cual la creación puede o intenta compartir datos”<sup>138</sup>. En este caso se presentan los elementos que he considerado pertinentes para cada una de las vertientes del Facilitador a Distancia, mediante forma escrita, gráfica y esquemática.

---

<sup>138</sup> La Autora.

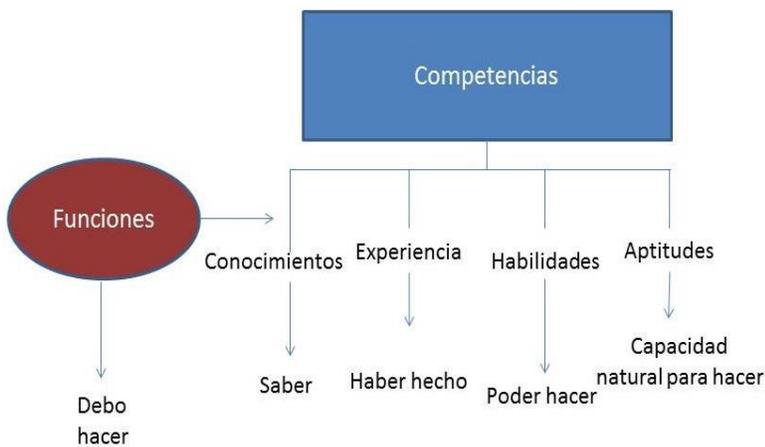
## 4.1 JUSTIFICACIÓN

La búsqueda exploratoria realizada en la literatura existente y analizada en esta investigación, dio entre sus resultados que no están definidas claramente las funciones del tutor en Educación a Distancia (EAD), por lo cual se justifica la propuesta de cuatro vertientes de las funciones del tutor, con la intención de facilitar al propio tutor su ubicación en el sistema y a su vez facilitar las condiciones de auto-aprendizaje para los estudiantes.

Como se ha hecho mención, si un programa de EAD carece de las funciones de tutoría, se afecta directamente la educación y el desarrollo de las disciplinas. Bajo estas condiciones se ven mermados los resultados de los programas, pudiendo provocar deserción por parte de los participantes, escaso aprovechamiento, reducido sentido de pertenencia a la institución, desacreditación de la EAD o, lo que es peor, la imposibilidad de lograr que la EAD cumpla con la importancia social de su modalidad, la cual se prevé será a una necesidad generalizada en un futuro cercano para cumplir con los programas nacionales y atender la

demanda de la educación en todos los niveles.

Como se ha mostrado en los capítulos anteriores, el actor tutor dentro del sistema de EAD es el elemento que canaliza y actúa como catalizador en la EAD. Este a su vez ha sido denominado con distinta terminología como asesor, facilitador, docente



Fuente: La Autora 2012

virtual...y, además, las definiciones de competencias (saber hacer y poder hacerlo) son confundidas con las funciones (lo que se debe hacer).

Figura 7. Competencias  $\neq$  funciones

Se han tomado como parte de los indicadores que refuerzan la creación de este modelo, los resultados emanados de la metodología de investigación incluida en el capítulo 3, la cual nos muestra que el 100% de los encuestados identificó de manera diferente las tres características principales de las funciones del tutor.

Partiendo de los capítulos que anteceden, dentro del contenido de este trabajo se pueden reforzar los supuestos de esta tesis, que son:

*“Una apropiada identificación de las funciones del tutor en Educación a Distancia ayudaría a mejorar los programas educativos, adicionalmente considero que es necesario reforzar dichas funciones con la incorporación de un tutor con formación Bibliotecológica dentro de sus competencias cognitivas y de experiencia. Esta identificación servirá de base para la creación de un modelo que defina dichas funciones para su óptima aplicación, tanto en el campo de la Bibliotecología como en los demás programas educativos a distancia”.*<sup>139</sup>

Como hemos podido analizar, la EAD está en un momento de gran impulso y es necesario que se unifiquen los criterios de la función del tutor antes de llegar a tal demanda donde el servicio se vuelva un caos, donde difícilmente podrán actuar dentro de los sistemas “*los fractales*” como sostenedores y punto de encuentro, tendiendo a brindar una respuesta explosiva y decadente.

Por otro lado como se ha hecho mención en la Introducción de este trabajo, es urgente pugnar por una normalización internacional de la terminología de la EAD. Al respecto, solo se pueden enlistar algunos de los beneficios esperados por su aplicación, debido a que se trata de una propuesta en un marco de trabajo conjunto e internacional, conformado por comités de expertos, bajo el o los organismos correspondientes:

- a) La emisión de esa norma sería una herramienta que vendría a clarificar la ubicación del tutor y sus funciones dentro del sistema.
- b) Delinearía un canal de apertura normalizada para el intercambio internacional de conceptos y desarrollo de programas de investigación conjuntos globalizados.

---

<sup>139</sup> La Autora.

- c) Se podrían desarrollar ciertos criterios normalizados en la EAD que beneficiarían el servicio y podrían ser evaluados periódicamente, conforme el avance y los impactos del sistema se vean afectados.
- d) Los programas de EAD a diferencia de los presenciales atienden a una comunidad de usuarios globalmente, lógico es se establezca un uso común de términos.

A continuación se presenta un modelo de las funciones del tutor.

Cabe aclarar que antes de este capítulo se llegó a identificar en la introducción al tutor de EAD como *tutor virtual* para facilitar la comprensión del lector durante toda la presentación y además por ser como se le certificó a la autora en año 2005.

A partir de este modelo de la autora, se identifica al tutor y se les nombra de forma diferente en base a su función, se le integra con base en los siguientes términos, con su aplicación directa a partir de las definiciones del Diccionario de la Real Academia Española, como son:

Facilitador: Persona que se desempeña como instructor u orientador en una actividad.

Docente: Que enseña.

Tutor: Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.



Figura 8. Modelo: Facilitador a Distancia y sus cuatro vertientes funcionales.

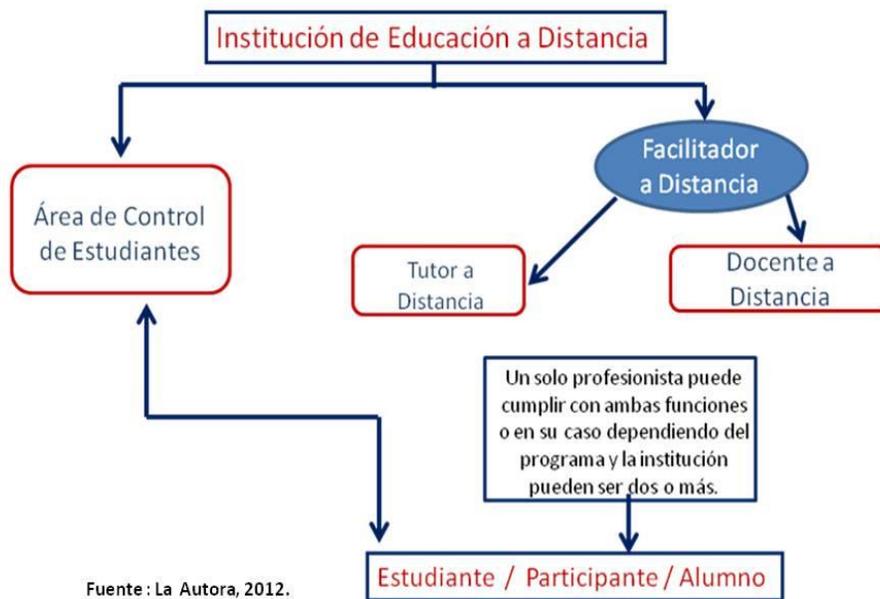
**\*Las cuatro vertientes de las funciones, no se refieren a cuatro personas distintas, sino a aquellas personas que pueden desarrollar las características de desempeño específicas para sus funciones, por lo que pueden ser una sola, dos o tres.**

## 4.2 VERTIENTES DE LAS DOS PRIMERAS FUNCIONES: DOCENTE A DISTANCIA (DD) y TUTOR A DISTANCIA (TD)

Los tutores de este modelo han sido de una u otra forma identificadas por los autores analizados en esta investigación. Sin embargo, se presentan en este modelo por separados en dos distintas funciones, se refiere al Docente a Distancia (DD) y el Tutor a Distancia (TD).

Para ejemplificar un poco más el porqué de su existencia se ha tomado en cuenta, en base al estudio realizado a los cien tutores cuestionados en esta investigación, el resultado que arrojó la encuesta, esto es, en porcentaje es muy similar entre los tutores que disfrutaban más personalmente de la función del manejo del aula que de la función como instructores.

Por ende, la falta de una de las dos funciones en un programa de EAD afecta al sistema.



Esquema 6. El tutor en la EAD actual e inclusión del Facilitador a distancia

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

<b>FUNCIONES INTEGRALES DE TUTORIA EN EAD</b>	
<b>▪ DOCENTE A DISTANCIA (DD)</b>	<b>▪ TUTOR A DISTANCIA (TD)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En forma directa desarrolla el contenido de su programa de estudio, establece la calendarización y actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrolla la interacción y conocimiento con el estudiante, previo al inicio del curso, mediante el registro de lectura de la solicitud de inscripción, intereses, edad, ocupación, hobby, <i>etc.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la comunicación rígida institucional referente a los elementos de enseñanza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la comunicación suave e informal, motivadora e intermediaria para la resolución de problemas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entra en el proceso de comunicación con retroalimentación con el estudiante en tanto se va desarrollando el curso y cumple con su trabajo. Va adquiriendo un conocimiento específico de cada estudiante conforme pasa el tiempo, ejemplo de ello son, la presentación de sus actividades, expresiones, ortografía, estilo de redacción, conocimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrece de forma continua su apoyo al estudiante desde el primer contacto de correo de bienvenida, su función se va moldeando de acuerdo a las necesidades del estudiante, como lo son: confirmación de acceso al aula virtual, administración del espacio, contraseñas, entre otros.</li> <li>▪ Solicita y guía al estudiante, durante el registro de su espacio personal dentro del aula “Perfil”.</li> </ul>

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

DOCENTE A DISTANCIA (DD)	TUTOR A DISTANCIA (TD)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provee el contenido del espacio de <i>Recursos</i>, como son: materiales de estudio, guía de actividades, en distintos soportes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actúa como guía y facilitador para el acceso a los materiales de estudio.</li> <li>▪ Informa al estudiante sobre la importancia de sus responsabilidades, beneficios, objetivos y metas del programa de estudio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interactúa con el estudiante de forma individual o grupal, de manera sincrónica, mediante chat, videoconferencias o de forma asincrónica correos, foros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interactúa de forma asincrónica con el estudiante en forma continua.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Su función de instructor de conocimientos está establecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple su función de canalizador en el sistema como puente de comunicación entre el estudiante y el docente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece una evaluación constante y una calificación final al desempeño del estudiante durante el curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da un seguimiento continuo a la participación en foros, a la entrega de actividades para ello hace uso del <i>estímulo</i>, y <i>empatía</i>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece una relación docente-estudiante de forma individual de intercambio, seguimiento, y resultados de conceptos manejados en el proceso enseñanza- aprendizaje, mediante su propio monitoreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece una relación de vínculos de amistad con el estudiante. Mediante el uso de foros, espacio de la cafetería virtual, correos, chat, redes sociales y videoconferencias, puede conocer los intereses profesionales del estudiante, así como sus preocupaciones, su relación familiar, entre otros. Socialización de grupo, esto es reforzar una identidad y sentido de pertenencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede actualizar el Programa de Estudio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se adapta al programa de estudio estipulado por el docente.</li> </ul>

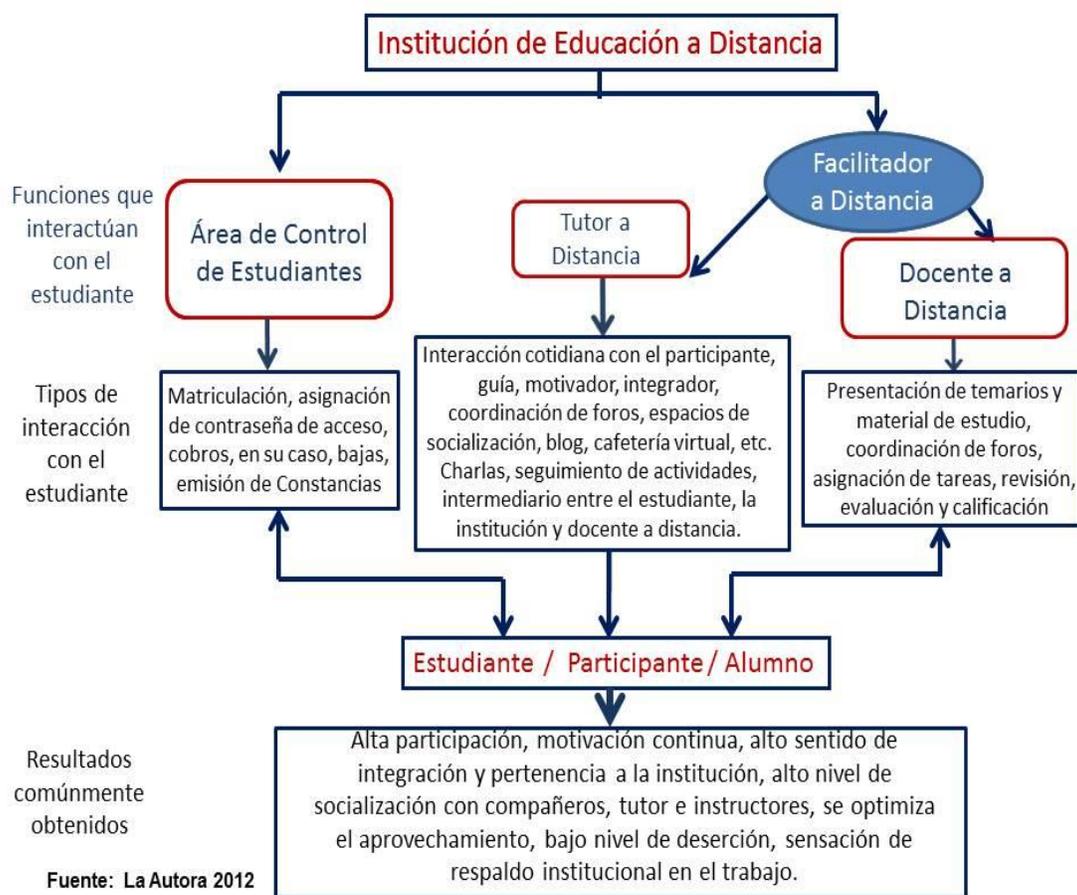
EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

DOCENTE A DISTANCIA (DD)	TUTOR A DISTANCIA (TD)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atiende a las necesidades aclaratorias de las dudas que presenta el estudiante sobre el tema de estudio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canaliza las dudas de los estudiantes respecto al material de estudio con el docente y, en su caso, programa un encuentro de ambos mediante un foro, sesión de chat, entre otros, bajo la autorización previa del docente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presenta materiales de alto contenido comprensibles para el estudiante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se adecua a los materiales del curso sólo como conocimiento del programa; realiza la entrega de los mismos siguiendo la calendarización del docente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantiene la comunicación oportuna y retroalimentación con el estudiante, haciendo la revisión en los tiempos establecidos de las actividades y exponiendo sus comentarios o en su caso calificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantiene comunicación de inmediatez con el estudiante, con la finalidad de motivarlo y ubicarle que durante el curso y en el aula no está solo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza el informe administrativo del curso (programa, estudiante, tutor, verificaciones establecidas como encuestas, entre otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actúa como enlace entre la institución y el estudiante.</li> <li>▪ Despide y cierra el curso.</li> </ul>
<p>AMBOS DD Y TD :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben conocer los lineamientos y objetivos del programa así como las políticas de la institución donde trabajan.</li> <li>• Administrar sus tiempos para cumplir con sus funciones.</li> <li>• Habilidad de comunicación oral y escrita.</li> <li>• Desarrollar la habilidad de redacción, lectura, conocimiento de vocabulario, razonamiento de ideas.</li> <li>• Criterio amplio.</li> <li>• Hace uso de su propio conocimiento humano.</li> </ul>	

**Tabla 14. Modelo integral de las dos primeras vertientes de funciones**

**(Docente a Distancia y Tutor a Distancia)**

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR



**Esquema 7. El Facilitador a Distancia y las dos primeras vertientes de funciones.**

Ambas funciones descriptivas debiesen incluirse en la formación y práctica del tutor en EAD.

Habrán casos en que los mismos programas de acuerdo al curso, número de estudiantes, entorno, factores de impacto, decidan que lo óptimo es que existan estos dos actores por separado para realizar cada función.

El camino de la ubicación de cada elemento del sistema de la EAD se va construyendo. Desde el punto de vista de esta investigación, si hubiera dos actores por separado, a corto plazo, vitalizaría el sistema e incrementaría los costos; a largo plazo, podría impactar en un excelente servicio e incrementar el número de usuarios y la satisfacción con el servicio suministrado.

### 4.3 VERTIENTES DE FUNCIONES TUTOR DE REFERENCIA A DISTANCIA (TRD)

*Al ser un documento registrado, el documento es esencialmente información, información documental, y cuando se transmite en el proceso informativo- documental se está transmitiendo obviamente, información sobre información, información reduplicada.<sup>140</sup>*

Como se expuso desde el supuesto de esta investigación, la participación del bibliotecólogo es un elemento clave dentro de la educación a distancia, con inmediatez se debe integrar en los programas de esta modalidad; el bibliotecólogo podrá actuar dentro de la institución como apoyo en el diseño de los cursos, en la búsqueda, selección, evaluación y uso de la información requeridos en específico para cada programa a su vez su colaboración es relevante durante el periodo del curso, siendo integrante del programa a distancia con participación directa en el aula virtual, en apoyo a la formación para los demás actores claves como son el docente a distancia y el estudiante, facilitándoles su propio acceso a la información, con la finalidad de su integración al sistema y apoyo al desarrollo en el conocimiento propio de los involucrados.

Se pensó en la creación del TRD, correlacionando sus funciones con algunas de las actividades que cumplen en su rol profesional, el personal calificado, dentro del área de consulta presencial, en las distintas unidades de información. Las cuales sirvieron de base para la creación de funciones específicas para el Tutor de Referencia, en el entorno de la EAD.

El modelo de Tutor de Referencia a distancia es creado por la autora con base en:

- a) La experiencia dentro del campo de la tutoría por más de ocho años. Según Senge *“Cada uno de nosotros posee un horizonte de aprendizaje, una anchura de visión en el tiempo y espacio, dentro del cual evaluamos nuestra eficacia”<sup>141</sup>.*

---

<sup>140</sup> López Yepes, J. (1995). La perspectiva informativa de la documentación: La documentación como ciencia de la información documental. El concepto de información .Science. Navarra: EUNSA. p154.

<sup>141</sup> Senge, P. (1992) La Quinta Disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Buenos Aires: Granica. p.[8? ].

- b) El desarrollo y resultados en esta investigación (los mismos tutores consideran es muy importante la búsqueda de información, sin embargo la búsqueda más común es en la WEB y no siempre es confiable la información).
- c) La formación bibliotecaria durante la maestría donde el programa está diseñado con la lectura de diversos autores especializados en el área de referencia, bibliotecas digitales, acceso a la información, y alfabetización de la información, como son: Barberena, Boop, Escolar, Evans, Figueroa, Gómez, Lancaster, Melnik, Morales, Rojas, Vicens, Voutssas, Wilson.

Se ubica al TRD dentro de esta tesis, debido a que se considera su existencia de alta relevancia para los sistemas a distancia, además de colocar a nuestra disciplina Bibliotecológica ante un nuevo potencial de desarrollo, la EAD.

Actualmente, los cursos a distancia requieren de una guía permanente durante el desarrollo del programa, alguien que facilite el acceso a la información, alguien que evalúe la información, como herramienta para reforzar los contenidos del curso, las dinámicas y el conocimiento.

Ese alguien debiese ser un profesional especializado en la localización, organización y acceso a la información como lo es un Bibliotecólogo o un profesional que cuente con la formación de habilidad informativa, quien al ofrecer distintas vertientes al estudiante para satisfacer su búsqueda propia de información, reafirma su permanencia en el periodo establecido por el programa de estudios: *“La función referencial de los bibliotecarios tenía éxito únicamente cuando comprendían completamente y sin distorsión alguna, el punto de vista del usuario”*<sup>142</sup>.

Centrando su identificación, como se pudo constatar en la literatura especializada y analizada en esta investigación, no hay una identificación de tan significativa función. A pesar de que, de forma natural como usuarios de TIC, de lleno entramos a un mundo computarizado de movilidad global, lleno de información y de múltiples oportunidades de

---

<sup>142</sup> Sagredo Felix, y Arnaú Pilar. (1988). Aproximación de Jesse Shera (1903-1982) y la biblioteconomía. Brigham Young University..pp.231-240 . Consulta el 30 de mayo de 2011, de <http://www.ucm.es/BCU/revistas/inf/02104210/articuls/DCIN9494110231a.PDF>

estudio a distancia, donde la presencia del Tutor de Referencia a Distancia (TRD) es conveniente para el sistema.

A continuación se considera el porqué de la urgencia de la identificación y ubicación de esta función en el proceso de EAD:

En la actualidad, el usuario, no solo está inmerso en la sociedad de la información, donde tiene el acceso ilimitado a la información, si no, que además, puede hacer uso de la misma para responder a la propia necesidad de pertenencia dentro de la “Sociedad del Conocimiento”.

Palacios la define a dicha sociedad de la siguiente manera:

*Debido a que actualmente disponemos de una enorme cantidad de información, todo individuo debe de tener una competencia básica para aprovechar esta información, es decir, hay que saber qué información se necesita en cada situación; hay que saber buscarla, analizarla para relacionarla, valorarla, seleccionarla, ordenarla y aplicarla para elaborar los conocimientos que buscamos y necesitamos. Las actividades anteriores agregan un valor añadido a la información, ésta se socializa al compartirla y los individuos se encuentran en posición de generar conocimiento*<sup>143</sup>.

Es necesario partir por analizar el conocimiento, Russell hace una clara descripción del Sistema de Conocimiento, cuantifica de la siguiente manera: alrededor del 40% del espacio mental es Data, 30% Información, 20% Conocimiento, 10% Comprensión y prácticamente ninguna sabiduría.... “*La sabiduría está en el tope jerárquico del contenido de la mente humana. En orden descendente están comprensión, conocimiento, información y al fondo, data*”<sup>144</sup>.

Vale adentrarse un poco más, Russell explica: “*Data, son símbolos que representan las propiedades de los objetos, eventos y el ambiente que los envuelve. Ella es producto de la*

---

<sup>143</sup> Palacios Medellín, J.T. Servicios Bibliotecarios.(Coor.Figueroa y Ramírez) Facultad de Filosofía y Letras. UNAM. pp.21-22.

<sup>144</sup> Russell L, A. (1989).De data a Sabiduría. Journal of Applied Systems Analysis (Vol.16).p.2.

*observación. -Observar es conseguir sentido de las cosas-. La tecnología es observar, la instrumentación está altamente desarrollada. La información proviene y se extrae de la data por análisis de muchas formas, con apoyo computarizado. Data no tiene valor si no es procesada. La diferencia entre data e información es funcional, no estructural”.*

Se ha expuesto en este trabajo lo que son: USUARIO- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN- SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO- CONOCIMIENTO- DATA, INFORMACIÓN.

De los conceptos anteriores se puede decir y adecuar a este estudio que la información es la sangre en la red, el corazón en las TIC, va y viene por montones, está contenida en descripciones diferentes, dentro de diversos soportes. Es utilizada y responde en forma automatizada a las preguntas desarrolladas por los usuarios como: ¿Dónde la encuentro?, ¿Qué busco?, ¿Cuándo la tengo?, ¿Cuántos hay? ¿Quién la emite?...Así, dentro del ciclo, tal información está inserta en un sistema de información, contenido en un universo tecnológico, en donde se generan, almacenan, recuperan y procesan millones de data segundo a segundo.

Vale la pena dar seguimiento al ciclo de información, el desenlace actual es muy interesante, primero porque es aplicada en el SXXI, esto es, en un entorno globalizado, en donde casi de forma natural los usuarios de información se identifican con el uso de internet como un primer acercamiento, con un sentido de identificación y de pertenencia a la sociedad de la información de la cual, en la mayoría de los casos, los usuarios más que creadores de información son usuarios de la información.

Al ser usuarios de la información, se abre la oportunidad de entrar y ser partícipes del proceso de la sociedad del conocimiento, esto es, se forma un movimiento holístico, intrínseco y decisivo como usuario, se ofrece conocimiento, se consume conocimiento o ambas habilidades; por otra parte, su proceder es personalizado, se procesa el data en información y conocimiento propio.

Si lo que se ha expuesto se procesa como un enfoque de un sistema de EAD, podemos iniciar por el proceso de razonamiento del objetivo central: *la transmisión del conocimiento*. Para ello es fácil detectar que dentro de la programación de cualquier curso,

una función muy importante es la participación del tutor especializado, cuya responsabilidad primaria dentro del sistema será generar las condiciones para que el estudiante y el docente reciban y sean partícipes del ciclo de información, por ende, las instituciones de educación deben buscar que este integrante, cumpla con la formación profesional específica de búsqueda, resguardo, organización, distribución, entre otras, de la información, además de acceso a los usuarios.

A este actor, se le ha denominado en este modelo Tutor de Referencia a Distancia (TRD), cuya participación guiará a los estudiantes y docentes a alcanzar ese orden jerárquico del contenido mental que comenta Russell esto es, a alcanzar conocimiento ¿Cómo se logra esto? Mediante un camino delimitado en el proceso de búsqueda y respuesta de la información requerida por cada usuario, ayudándole a desarrollar las habilidades de lo que ahora se conoce como alfabetización informativa, la que Casanova <sup>145</sup> define : “*La instrucción bibliográfica se llama ahora alfabetización informativa , es decir el desarrollo de habilidades que implican la capacidad de identificar cuando se requiere información y tener la aptitud de localizarla, evaluarla y usarla de manera efectiva*”. Se le da prioridad al aprender que permite aprender y acumular nuevos conocimientos y destrezas que a su vez permiten la capacitación máxima de uno mismo como profesional, como trabajador manual, como intelectual, como ciudadano o como persona.

Lo que antecede, es tan solo una vertiente, para el desarrollo óptimo de un curso en su parte del proceso, el desarrollo, la creación...es otra vertiente donde la participación del docente es básica, a su vez, los expertos diseñadores de e learning, especialistas en contenido, entre otros.

Es importante, integrar en el TRD, la formación profesional de un especialista de la información como lo es el Bibliotecólogo, o en su caso, aquel profesional que se le capacite para adquirir la habilidad de alfabetización informativa.

“...en el proceso documental se da un sujeto emisor- el profesional de la documentación- ; un mensaje – el documento – a través de un medio

---

<sup>145</sup> González Casanova, P. (2004). Las nuevas ciencias y las humanidades: de la academia a la política. Barcelona: Anthropos p.28

determinado, y un sujeto pasivo o receptor, que es el investigador o el usuario en general...”López.<sup>146</sup>

Llevándolo a la práctica: dentro de la EAD, por lo regular los estudiantes buscan respuesta a una necesidad personal de información como es acceder a otras fuente de información que puedan aclarar sus dudas, en ocasiones necesitan resolver dónde encontrar la fuente con alguna traducción, debido a que no manejan el idioma de los recursos que se le ofrecen, también es común que por un análisis muy superficial a las lecturas contenidas para llevar a cabo las actividades, exterioricen su falta de comprensión a algún autor, situación que si no es dirigida con oportunidad y eficiencia, va dejando con vacíos fuertes al proceso de aprendizaje, de seguir ejemplificando se conformaría una lista muy extensa de las necesidades de información de los actores dentro del sistema de EAD ( desarrolladores de programas, estudiantes, etc.).

Otro actor a quien la presencia de la función de TRD puede asistir dentro de su labor titánica, es al docente a distancia, quien periódicamente tiene que ir actualizando los contenidos de los cursos.

Si lo analizamos desde el punto de vista de la institución Educativa, el TRD refuerza la presencia en línea de las bibliotecas académicas y especializadas, quienes tienen un alto contenido de materiales digitalizados, desarrollando colecciones dentro de sus bibliotecas digitales con acceso óptimo y de fácil administración para el usuario. Otro punto crucial es el intercambio de información que con prontitud se está dando entre las instituciones educativas.

El TRD es un plus al capital humano y económico invertido para los desarrollos de contenidos de calidad de información digital, en bases de datos propias de la institución, así como las adquiridas con proveedores, es un refuerzos al servicio, que por lo regular el estudiante de EAD no conoce y en caso de tener conocimiento al respecto no conoce el camino para llegar a la información.

---

<sup>146</sup> López Yepes, J. (1995). La perspectiva informativa de la documentación: La documentación como ciencia de la información Documental. El concepto de información Science. Navarra: EUNSA. p153.

Desde el punto de vista internacional, la función del TRD es muy importante, las instituciones día a día enlazan sus esfuerzos hacia un bien común, en específico las unidades de información tienen como objetivo, que la información sea usada por la mayor parte de usuarios.

Hay bibliotecas que tienen al alcance de cualquier usuario, un cúmulo de valiosa información y con acceso abierto a libros digitalizados, tesis... como sería el caso de la UNAM, la Biblioteca del Congreso de EUA, entre otras.

El TRD, al contar en su formación profesional con la capacidad para organizar, difundir y conservar la información, conoce su búsqueda y tiene como fin el ponerla al alcance de cualquier usuario interesado de nuestro mundo globalizado.

Ahora bien, si se analiza el impacto tan grande que puede tener el desarrollo de esta función dentro de la EAD, llevada por especialistas en el campo, como lo son los bibliotecólogos, no sólo se optimizarán los recursos de información, se dará una mejor atención a los estudiantes, se apoyará a la comunidad docente virtual, se hará uso de la información, se incrementarán los usuarios de información, se reducirán costos al optimizar la atención y se disminuirá la deserción al ser una función más que acompañe al usuario de la EAD.

Su función estará dirigida a:

Usuarios específicos de la información dentro del programa de educación. Usuarios con formación especializada que acudan al TRD en búsqueda de un objeto concreto para solventar su demanda informativa. Estos serían los estudiantes del curso y en su caso como docentes, tutores a distancia, diseñadores del curso, entre otros.

Para cumplir con esta función el TRD debiese tener cuatro actitudes propias iniciales:

- ▶ Característica natural y profesional de ser guía para el o los estudiantes del curso.
- ▶ Conocimiento del tema.
- ▶ Conocimiento del entorno donde trabajara durante un tiempo delimitado por la misma institución, esto es el aula virtual, manejo de herramientas entre otros.

▶ Integración de la información dentro del programa de estudios

▶ Visión sistémica de la información a su alcance.

El compromiso y objetivo profesional del TRD, debe dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios, la interrelación con el docente y el usuario, para lo cual es posible subdividir el servicio otorgado de acuerdo a características generales de cada programa.

La presencia del TRD debiera existir en todo programa a distancia, debido a que es una función que combina el conocimiento de los materiales pedagógicos, la técnica para recuperar física o virtualmente la información contenida en ellos, las generalidades de la materia solicitada y la necesidad específica del usuario, a fin de proporcionar a todos los interesados la información adicional que se requiere para enriquecer el curso, cuenta con habilidad informativa, ética profesional como lo es el respeto a la propiedad intelectual, dominio público, copyright, derecho de autor, copyleft, depósito legal, entre otras muchas características que le han sido brindadas con su formación.

Para cumplir con su función el TRD, necesita la denominación administrativa dentro de la institución que administra el curso, este va a depender del tamaño de la institución y su presencia durante el periodo del curso debe ser latente, cual si fuera un servicio de una unidad de información presencial o simplemente un recurso en el aula virtual denominado “escritorio virtual de consulta”, el servicio debe existir.

La participación del TRD debiese ser fundamental, ya que es el primer contacto entre el programa de estudios y los usuarios del sistema, docentes y estudiantes.

### **PROCESO DE COMUNICACIÓN ENTRE EL TRD Y EL USUARIO.**

Uno de los objetivos profesional del tutor a distancia, está dirigido a buscar satisfacer las necesidades de información de usuarios, el contacto con el docente a distancia, tutor a distancia y estudiante, para lo cual es posible subdividir el servicio otorgado de acuerdo a características generales.

Las búsquedas iniciales de información por parte del estudiante son: cómo acceder al aula virtual, a los materiales de estudio puestos a su disposición por el docente a distancia del

curso, cómo encontrar más información que facilite las actividades encargadas por su docente, esto es, materiales en la red, base de datos, metadatos, entre otros.

Para lo cual el TRD deberá actuar como intermediario entre el usuario y el recurso electrónico. ¿Cómo lograrlo?

Mediante una eficiente comunicación, la cual debe ser oportuna, pues por lo regular son “usuarios temporales” para ello deberá tener una entrevista bien estructurada que pueda usar en una videoconferencia, chat, red social... o a la mano, algún formato en el cual se le permita registrar al usuario los puntos más claros y la información que requiere, con esto podrá delimitar los parámetros de la búsqueda e ir desarrollando la habilidad de comprensión en lo que cada usuario busca.

Inicialmente la comunicación se dará a través de la presentación personal como TRD, y se ofrecerá apoyo introductorio que facilite la comprensión de las guías y actividades inductivas al aula, su contenido y uso. Localización de recurso como son foros, chat, cafetería, documentos de apoyo, espacio para envío de actividades, entre otros.

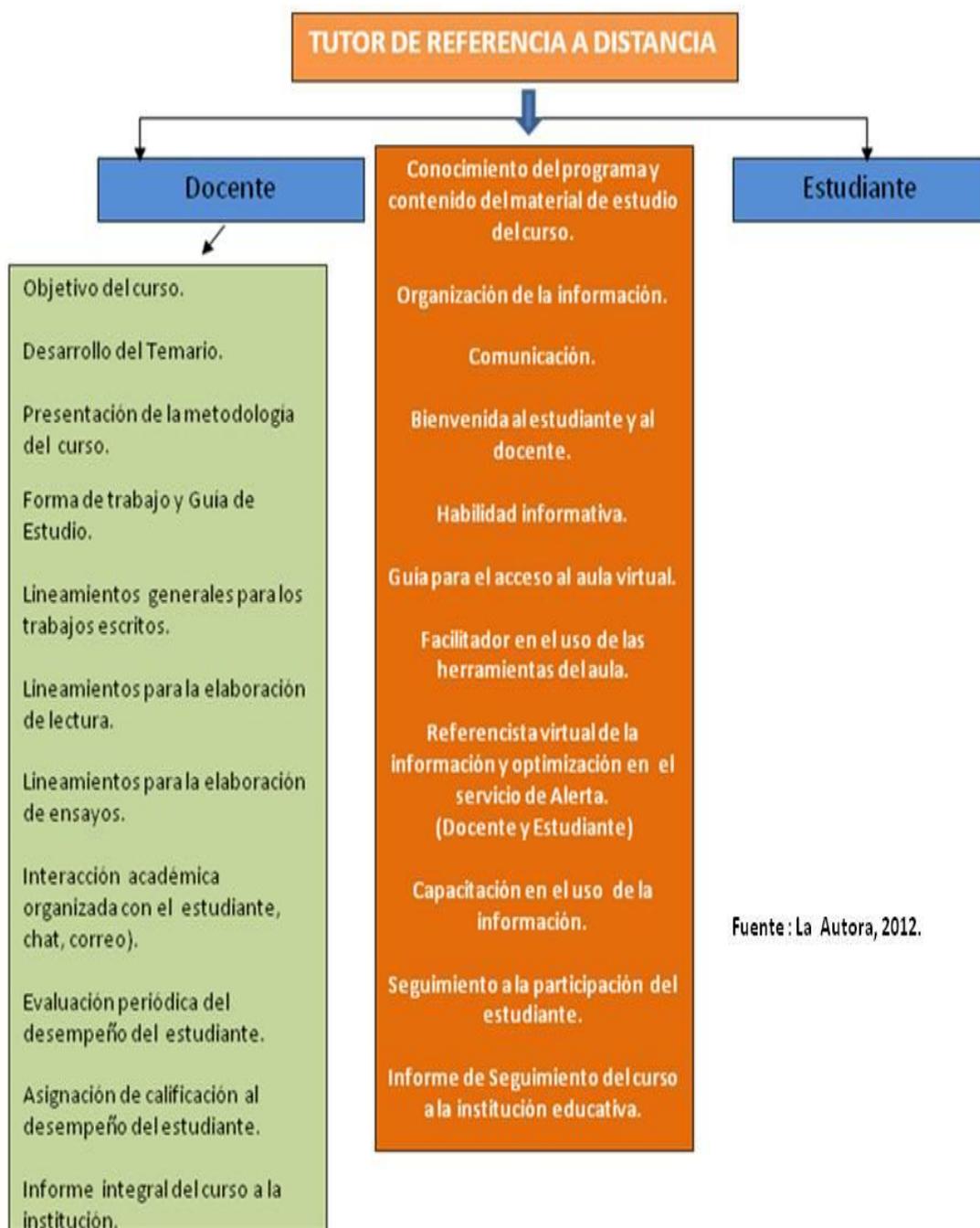
El TRD llevará a cabo sus funciones profesionales:

Comunicación con el usuario, analizar las necesidades de información del usuario, determinar medio y el formato para ofrecer el servicio de acceso a la información y de guía de búsqueda.

Proporcionará Fuentes de referencia de acuerdo a la habilidad que poco a poco irá conociendo del usuario como son experiencia en el manejo de las TIC, de la información y del aula, planear una estrategia de personal de acuerdo a los recursos.

Ofrecerá una respuesta satisfactoria a la búsqueda inicial del usuario animándolo a seguir haciendo uso de la información cuantas veces le sea posible.

Desarrollará la habilidad de evaluar a distancia, la capacidad tecnológica del usuario para orientarlo en su acceso a la información como serían: si tiene programas a su alcance que le permitan tener acceso a la información como: Documentos de texto PDF, Publisher, Hojas de cálculo, imágenes, bases de datos, entre otros. Si el equipo de trabajo con el que cuenta el usuario, se encuentra o no limitado para acceder a ciertos buscadores, entre otros.



**Figura 9. Tutor de Referencia a Distancia**

El TRD al estar inmerso en el sistema de EAD y contar con las herramientas necesaria para cumplir con su función, como son el uso de las TIC, deberá tener una actualización

mediante capacitación continua, para proporcionar con alto desempeño un servicio de calidad de acuerdo al programa de EAD establecido por la institución.

Deberá hacer un seguimiento y evaluación, del usuario, mediante estadística de la búsqueda de información, para que facilite la construcción de nuevos recursos de materiales de estudio que complementen los cursos.

#### **Funciones de TRD a distancia:**

- Estar presente durante el curso, establecer horarios de atención personalizada haciendo uso de herramientas como el correo electrónico, chat, alertas entre otros.
- Tener buena disposición para cumplir con su función dentro del sistema.
- Otorgar los servicios de información que hayan sido diseñados y estén contenidos dentro del programa de estudio, así como los externos que sirvan de apoyo para cumplir con el objetivo del programa.
- Guiar a los usuarios en la búsqueda de información
- Realizar un registro periódicamente que sirva de apoyo estadístico para la mejora de siguientes cursos.
- Promover la difusión de los servicios de educación que provee la institución (además del curso que toma el usuario).

#### **Algunos requerimientos que facilitarían la labor del TRD:**

- El TRD, podrá tener al alcance las búsquedas electrónicas, que prácticamente son ilimitadas, siempre y cuando estén en los medios electrónicos y además cuente con el equipo necesario para entrar al sistema integrado de referencia, así como con programas computacionales que le permitan al usuario seleccionar la base de datos apropiada y formular estrategias de búsqueda adecuadas.
- Formación Bibliotecaria o en su caso profesionista con habilidades en alfabetización informativa. Conocimiento de la ubicación y el manejo de la literatura especializada en base de datos, bibliotecas digitales, WEB, así como la lista de los productos de información que su institución tiene con los proveedores.

- Tener conocimiento de materiales de estudio y los manuales de acceso al aula virtual.
- Hacer uso de multimedios. CD ROM- ARCHIVOS- INTERNET, entre otros.
- Actitud de compromiso, comunicación, tolerancia, guía, paciencia, educación, colaboración con los actores del programa de EAD y con los usuarios de la información.
- El TRD, deberá hacer un análisis de su propio sistema de información, conocer sus alcances y límites para indicar al usuario qué es lo que le puede proporcionar como servicio.
- Es óptimo que haga uso de su habilidad natural y de su propia estrategia de búsqueda, datos, tesauros, base de datos.
- Desarrollar durante el curso un registro de seguimiento de la oferta de información proporcionada a cada usuario, link, base de datos, materiales específicos.
- Desarrollar una base de datos donde integre al usuario de la información de acuerdo al tema de interés, registros que serán de gran valor para una vez que concluyan los cursos y se actualicen y desarrollen las nuevas colecciones de recursos materiales.

### **Objetivos específicos de su función:**

El TRD, además de estar inmerso en la programación de los programas de educación desde su planeación, deberá estar durante el periodo establecido en el programa de estudios con ánimo y profesionalismo, en espera de las consultas de búsqueda de información realizadas por el estudiante y en su caso por el Docente a Distancia (DD). Manifestando una actitud personal y profesional, óptima y eficaz para proporcionar al “usuario especializado” (llamémosle así por estar buscando información específica sobre el curso) una respuesta oportuna a su necesidad de información.

### **¿Cómo puede ofrecer el servicio de consulta un Tutor Referencia de EAD?**

Mediante un servicio oportuno que debe proporciona la información que la institución puede ofrecer al usuario. Con una asistencia personal, dirigida mediante códigos,

intercambio de referencias, como una respuesta a la necesidad de cada usuario interno o externo tenga en particular.

### ¿Qué tipo de Información puede ofrecer un TRD?

- ✓ Envío de manuales de uso del aula virtual y materiales de estudio
- ✓ Referencia rápida de consulta: ¿Dónde puedo encontrar la lectura del módulo en idioma español? (pregunta del usuario)
- ✓ Verificación de información: proveer y promover la búsqueda y el uso de información especializada como sería base de datos o fuentes veraces.
- ✓ Envío de información en distintos formatos digitales: Libros: TXT, PDF. Contenidos de Revistas: TXT, Documentos: PDF, TEXT, Archivos: TXT, Imágenes: escaneo JPG, TIFF, Páginas WEB
- ✓ Recursos de información de referencia: facilitando los enlaces que pudieran ayudar al usuario en la búsqueda, bibliotecas digitales, bases de datos, o, en su caso cubriendo la necesidad con la finalidad de optimizar tiempos para el estudiante.
- ✓ Contestar preguntas de investigación: referencia rápida.
- ✓ Facilitar el acceso a la consulta de catálogos en línea.

### Servicios de Guía en el espacio virtual:

- ✓ Recorridos por el aula virtual, apoyo en el uso de las herramientas tecnológicas, ubicación de recursos en forma personal o grupal.
- ✓ Orientación para encontrar información en el aula virtual o en el ciberespacio.
- ✓ Servicio de asesoría para los usuarios en la búsqueda de información.
- ✓ Asesorías sobre trabajos específicos: consulta de investigación especial de apoyo para el estudiante.

- ✓ **Diseminación selectiva de información:** informar sobre los materiales recurrentes que puedan servir a los usuarios del programa específico que se esté impartiendo y hayan sido de utilidad para otros usuarios.
- ✓ **Servicio de Alerta:** Ofrecer la información de nuevos materiales de información dentro del aula virtual o en su caso mediante correos, foros, entre otros.
- ✓ **Consultoría especializada** para los docentes o desarrolladores de los programas educativos.

**Organización de recursos como son:**

Materiales especializados del curso, proporcionado por el docente. Materiales desarrollados y relacionados con el campo de estudio. Revistas electrónicas. Catálogos en línea. Base de datos. Diccionarios en línea. Enciclopedias en línea. Índices electrónicos, entre otros.

**Perfil profesional del TRD:**

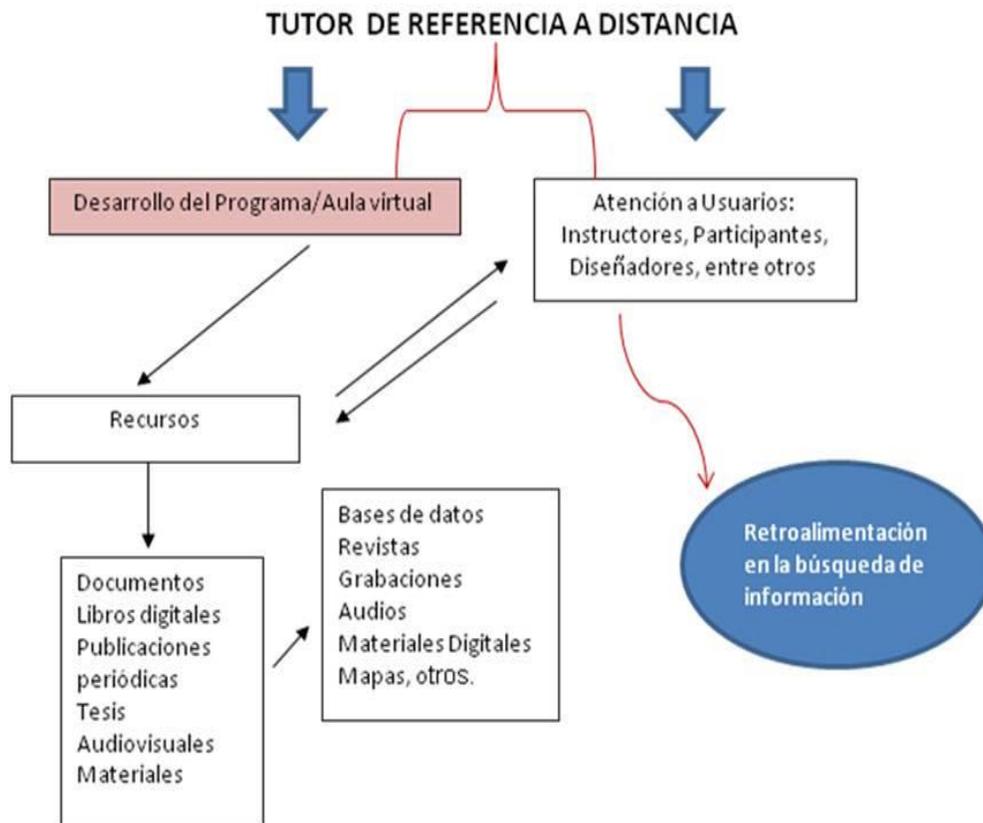
- ✓ Formación específica en conocimientos de Bibliotecología
- ✓ Capacidad de organizar los recursos.
- ✓ Integración social.
- ✓ Interés profesional, responsabilidad y compromiso.
- ✓ Conciencia de que el estudiante mediante su motivación hará mayor uso de su guía mediante la consulta dependiendo de la atención especializada y personalizada que reciba.
- ✓ Conocimiento específico en la instrucción para el estudiante en línea.
- ✓ Capacidad de evaluación de las necesidades específicas de la comunidad a la que da servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades identificadas.
- ✓ Conocimiento y capacidad de organización de los contenidos temáticos incluidos en el acervo.
- ✓ Conocimiento específico del contenido del curso, así como de la institución educativa, sus políticas y objetivos de la cual depende.
- ✓ Manejo de la tecnología de información apropiada para adquirir, organizar, diseminar y actualizar la información.

- ✓ Orientación profesional con capacidad de comunicación, respeto, servicio, habilidad de capacitador y organizado, positivo, confiable, flexible, con entusiasmo y capacidad de laborar en equipo.

**Funcionamiento específico de su responsabilidad:**

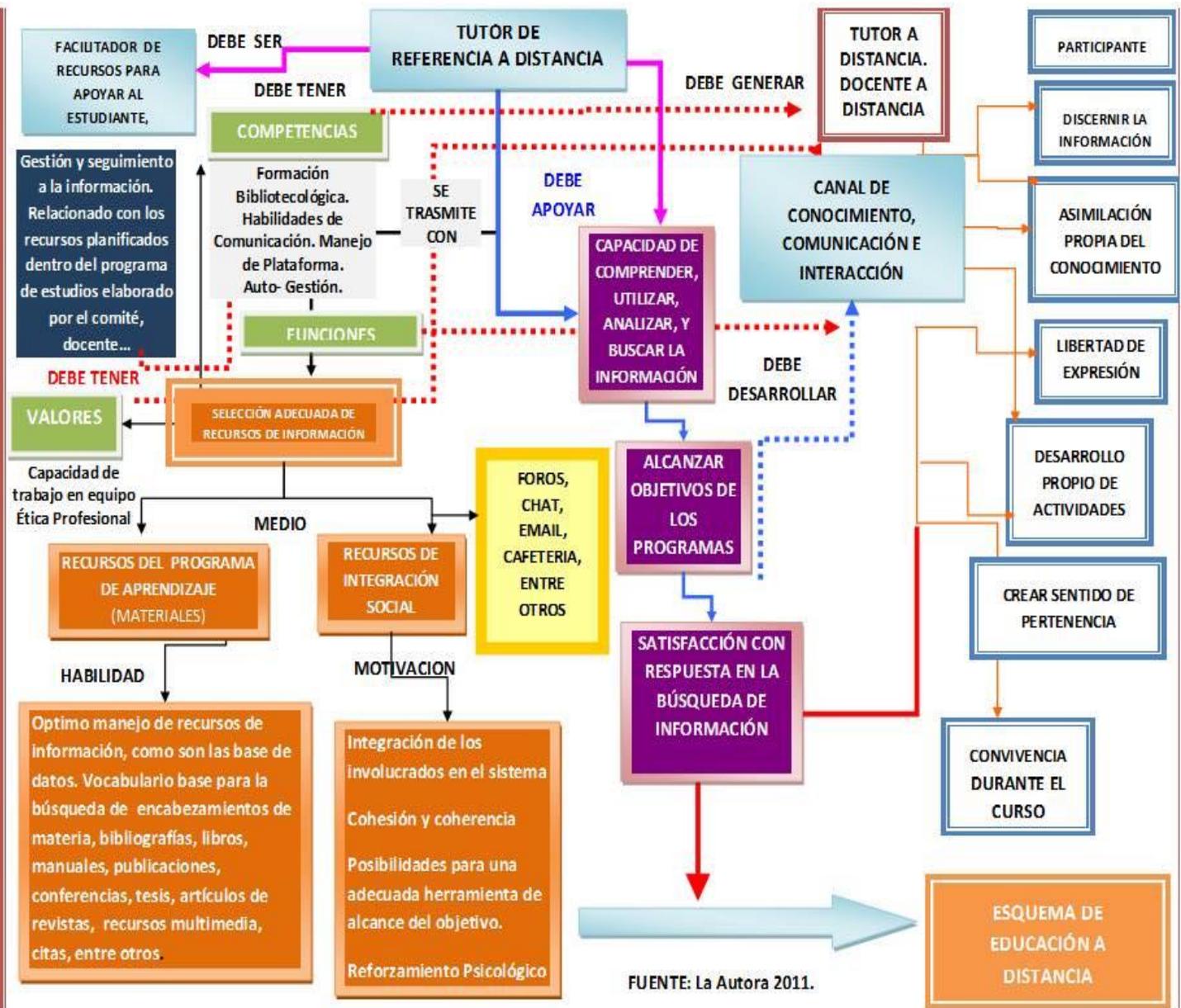
- ✓ Comunicación permanente con el estudiante
- ✓ Proporcionar información rápida y confiable.
- ✓ Asesoramiento bibliográfico
- ✓ Tratamiento específico de la información
- ✓ Actualización de materiales y catálogos en línea
- ✓ Acceso a Base de datos
- ✓ Información precisa sobre la información requerida.
- ✓ Difusión activa de su apoyo al estudiante durante el periodo del curso.
- ✓ Difusión selectiva de la información en respuesta a las necesidades de los estudiantes.
- ✓ Realización de evaluaciones periódicas internas con el docente y externas con el estudiante para mejorar su desempeño profesional.
- ✓ Respuesta pronta a las necesidades de información planteadas por la institución educativa.
- ✓ Organización de la información, integración dentro del comité de desarrollo del modelo pedagógico en específico de su área de trabajo.
- ✓ Promoción de la formación de TRD.
- ✓ Promoción del intercambio en base de datos con otras instituciones educativas con modalidad a distancia.
- ✓ Apego al código de ética de la institución educativa a la que pertenece.

Diagrama general que muestra el proceder del TRD ante una consulta en la búsqueda



Fuente: La Autora, 2012.

**Figura 10. Proceder del Tutor de Referencia a Distancia**



Cuadro 1. Diagrama funcional del Tutor de Referencia a Distancia

#### **4.4 LAS TRES VERTIENTES INTEGRADAS**

##### **Docente a Distancia (DD)- Tutor a Distancia (TD)**

##### **y Tutor de Referencia a Distancia (TRD)**

La función del Tutor de Referencia a Distancia (TRD), si es añadida a la función del Tutor a Distancia (TD) quien dentro del sistema es quien comunica, guía, motiva e impulsa al estudiante, reforzará la permanencia del estudiante.

Es una acción combinada e integradora de las tres funciones, el Docente a Distancia (DD) puede ser un especialista profesional en la docencia presencial, inmerso en programas a distancia, a su vez puede diseñar materiales didácticos de alto contenido, desarrollar actividades que refuercen el conocimiento, inducir al participante a que exponga sus dudas, clarifica sus inquietudes sobre el tema, evaluar el desempeño del participante. Sin embargo, no tiene porqué ser un especialista en comunicación como lo debiese ser el Tutor a Distancia (TD), ni ser un experto en organización de la información, como lo es la función del Tutor de Referencia a Distancia (TRD), el cual al contar con una formación de con habilidades informativas, podrá hacer uso continuo de la comunicación, combina con el conocimiento de los materiales de recursos informativos a su alcance, las técnicas para recuperar información, contenido general de ellos, conocimiento de necesidades de información dentro de los programas de educación en los que participe, como una habilidad propia en base a experiencia podrá comprender la necesidad específica del usuario en la respuesta de la búsqueda de información, a fin de proporcionar la información que se requiere para continuar con el desarrollo de cada etapa del curso, o en su caso motivar al estudiante a que realice su propia búsqueda de información y respuesta a su necesidad mediante una inducción.

Como ya se ha mencionado, se habla de las funciones, por lo cual, no se refiere a tres personas distintas forzosamente, si no a la capacidad integradora en el desempeño de un buen tutor, aunque lo ideal sería que existieran dentro del sistema, por lo menos dos de estos tres elementos por separado para optimizar los cursos, eso dependerá del tamaño de la institución, sus servicios recursos y calidad comprometida.

Al ser calificado el facilitador, la institución podrá determinar de acuerdo a sus necesidades si se trata de una persona, dos, tres o más quienes integrarán su equipo de trabajo bajo la

función de tutor. Ahora bien a manera de ejemplo podemos ver las siguientes tablas, que comprenden lo que sería una lista de verificación de las actividades a realizar dentro el aula virtual, en la función de un tutor.

TD	Bienvenida	✓
	Verificación de registro en el aula del perfil de los participantes	✓
	Acompañamiento a los usuarios en el aula	✓
	Proporcionar periódicamente información del programa de actividades a los usuarios (Docente a Distancia- Estudiantes)	✓
	Socialización , cafetería, foros, blogs, entre otros.	✓
	Comunicación suave diaria-empatía	✓
	Comunicación semanal motivacional con los usuarios	✓
	Programación de sesiones especiales entre los usuarios	✓
	Despedida para los usuarios, cierre de aula	✓
	Elaboración de informes para la institución	✓

Fuente: La Autora 2012.

**Tabla 15. Tutor a Distancia (TD) dentro del aula virtual.**

DD	Bienvenida	✓
	Verificación de contenidos	✓
	Dirección de actividades	✓
	Sesiones de apoyo para los estudiantes	✓
	Revisión de actividades	✓
	Evaluación del aprendizaje del estudiante	✓
	Asignación de Calificaciones	✓
	Elaboración de informes para la institución	✓

Fuente: La Autora 2012.

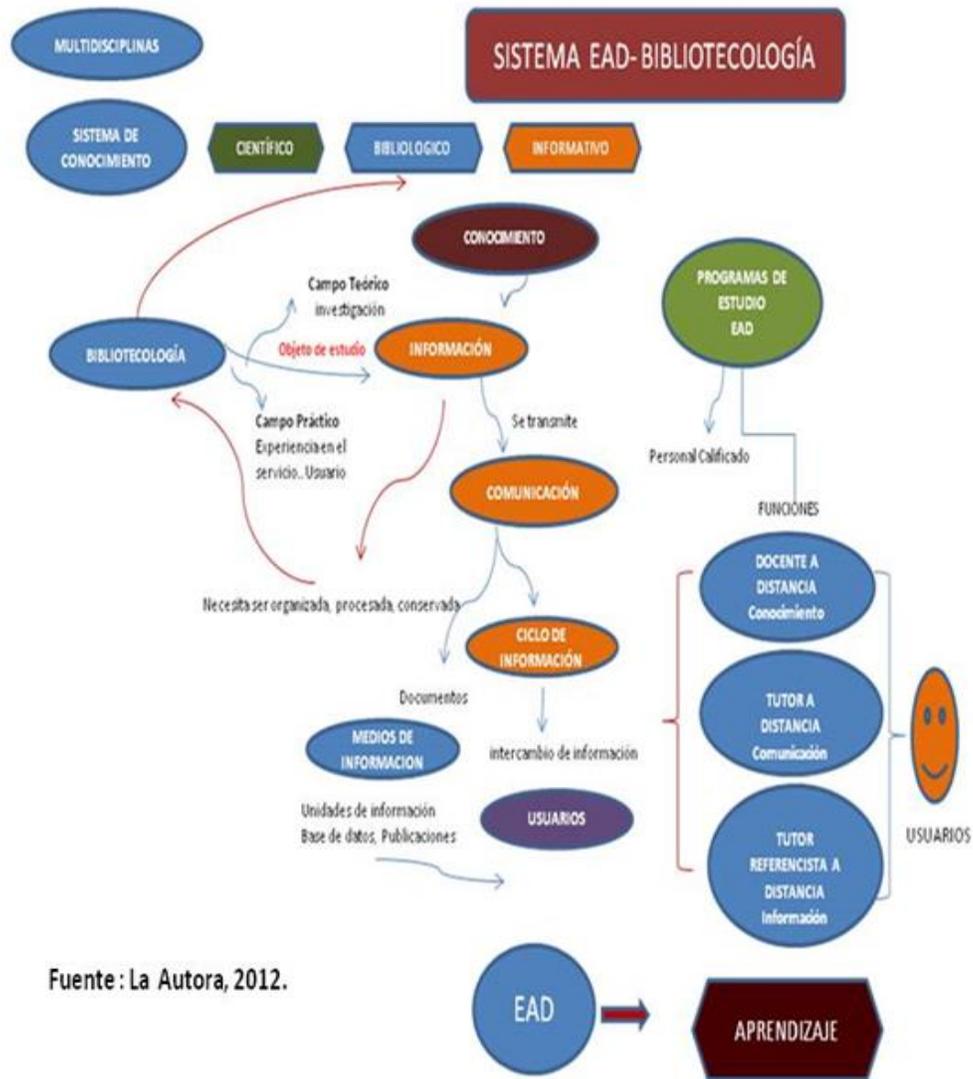
Tabla 16. Docente a Distancia (DD) dentro del aula virtual.

TRD	Bienvenida	✓
	Gestión de la información	✓
	Acceso a la información para los usuarios	✓
	Apoyo a los usuarios en la alfabetización de la información	✓
	Servicio de alarma	✓
	Respuesta oportuna a las necesidades de información de los usuarios	✓
	Elaboración de informes para la institución	✓

Fuente: La Autora 2012.

Tabla 17. Tutor a Referencia a Distancia (TRD) dentro del aula virtual.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR



Fuente : La Autora, 2012.

Esquema 8. Sistema EAD- Bibliotecología.

## 4.5 VERTIENTES DE FUNCIONES TUTOR DE INVESTIGACIÓN A DISTANCIA (TID)

*Todo ciudadano en un contexto globalizado  
debe formarse en la cultura científica. Delors<sup>147</sup>*

Hay una función de tutor virtual que no ha sido identificada, en la literatura analizada en esta investigación y que fue otro de los puntos de alto interés que me llevaron a realizar este trabajo, la existencia de quien llamo “Tutor de Investigación a Distancia”. Profesionista comprometido, experto en el tema, por lo regular calificado por alguna institución como tutor, que comparte y guía a alguien más mediante el uso de las TIC.

Esto surge con la apertura de las comunicaciones, uso de idiomas, fácil acceso a las TIC, los convenios de curricula entre universidades mundiales, el reconocimiento internacional de estudios, la movilidad estudiantil, el ir y venir por el mundo de los investigadores con presencia en foros especializados. Entre otras circunstancias, brindan la oportunidad a los estudiantes de tener entre su o sus guías para el desarrollo de sus trabajos de investigación a tutores que se encuentran fuera de la ciudad, estado, país o región donde habitan, este rol es muy interesante, ya que las experiencias que puede ofrecer el tutor que enfrenta un entorno distinto al estudiante por lo regular arroja un enriquecimiento a la investigación.

Los primeros acercamientos se han dado con el paso de la historia, pues es sabido que la comunicación y apoyo entre investigadores siempre ha existido, sin embargo con el TID pueden llegar a ser mucho más comunes y adecuados a lo que el mundo globalizado nos pide, una apertura y colaboración hacia los nuevos investigadores.

Analicemos un poco el entorno; por lo regular en todas las instituciones existe una normativa o guía respecto al papel de los docentes y a su vez los posibles tutores de investigación.

Factor importante para el tutor, es tratar de ubicar la unidad del conocimiento y su uso, como especialista del tema. Para ello, es indispensable en la actualidad entender dos términos: interdisciplina y tecnociencia.

---

<sup>147</sup> Delors, J. y. (1996). La educación encierra un tesoro. Paris: UNESCO.

Contemplemos la descripción que da González<sup>148</sup> al respecto, interdisciplina, palabra que apareció por primera vez escrita por Louis Wirtz, en 1937. Desde entonces se replanteó la necesidad de alcanzar una cultura general que permita al estudioso cambiar de especialidad en el curso de su vida intelectual, se propuso una solución que continúa siendo válida: volverse especialista en el estudio de un problema, independientemente de que la especialización signifique manejar disciplinas que se enseñan en distintas facultades... “...El asunto consiste en determinar qué aprender y qué enseñar, y se resuelve en gran medida cuando se da prioridad al aprender que permite aprender y acumular nuevos conocimientos y destrezas, que a su vez permiten la capacitación máxima de uno mismo como profesional, como trabajador manual e intelectual...”.

Ahora bien, también es necesario deternernos en la conceptualización de la tecnociencia, esto es, ciencia que se hace con la técnica y la técnica que se hace con la ciencia por investigadores que son a la vez técnicos y científicos o científicos y técnicos, que trabajan a los más distintos niveles de abstracción y concreción, tomando en cuenta sus mismos o parecidos métodos de plantear y resolver problemas.

Para este trabajo de investigación donde se propone la función del tutor de investigación a distancia los puntos que anteceden son de relevancia: Interdisciplina y tecnociencia , mediante el apoyo de los intelectuales, investigadores, profesores... se ha convertido en una cultura interdisciplinaria que se comparte fuera y dentro de las propias instituciones, lo cual los convenios institucionales e internacionales entre los diversos países y los distintos programas facilitan el intercambio de información al respecto y se ven reforzados por la facilidad en el acceso a TIC usadas como herramienta educativa y presionados por la globalización.

González<sup>149</sup> cita:

*“...todos los investigadores de punta...se encuentran entre los principales promotores de una revolución científica y tecnológica, cuyos vínculos con la cultura humanística son particularmente sólidos y crecientes....Los*

---

<sup>148</sup> González Casanova, P. (2004). Las nuevas ciencias y las humanidades: de la academia a la política. Barcelona: Anthropos.p.27

<sup>149</sup> Ibíd.

*trabajadores simbólicos son trabajadores intelectuales... la tecnología... la nueva corriente se relaciona con nuevas formas de producción de punta y con una nueva cultura. En la nueva producción de punta el diálogo entre los trabajadores simbólicos y el trabajo en equipo son fundamentales. Al mismo tiempo aparece un conocimiento científico y humanístico, que vincula la organización y la creación o la construcción de conceptos y de realidades, o bien lo que Brokman define como la Tercera cultura... ”.*

Como paso siguiente es necesario para ubicar al tutor de Investigación a distancia, que lo señale en su función en forma presencial:

Young y Wright <sup>150</sup> exponen: “*los tutores se valoran su reputación, así como el respeto en su ámbito laboral y académico*”.

Como he presentado en otro capítulo, en el Reglamento General de Estudios de Posgrado, de la UNAM, se establece un encuadre referencial de las funciones del tutor:

Artículo 37. El tutor principal tendrá las siguientes funciones:

- a) Establecer, junto con el alumno, el plan individual de actividades académicas que deberá seguir, de acuerdo con el plan de estudios;
- b) Dirigir la tesis de grado;
- c) Supervisar el trabajo de preparación del examen general de conocimientos o de otra modalidad para la obtención del grado, y
- d) Otras que defina el Consejo de Estudios de Posgrado en los Lineamientos Generales para el Funcionamiento del Posgrado o que estén contenidas en las normas operativas del programa de posgrado correspondiente.

El tema tutor, va relacionado con aquel profesional, experto, que da apoyo a al estudiante con la finalidad de guiarle en el desarrollo de trabajo de investigación, este rol ha sido estudiado por diversos autores, los cuales a partir de los años 1990 han tratado de describir

---

<sup>150</sup> Young, C. W. (2001). “Mentoring: the components for success”. *Journal of Instructional Psychology*, 28(3), 202-207.

su participación dentro del sistema de Educación, como son Bedy<sup>151</sup>, Berger<sup>152</sup>, Conley<sup>153</sup>, López<sup>154</sup>, Ragins<sup>155</sup>, Rodríguez<sup>156</sup>, Viator<sup>157</sup>, Young y Wright<sup>158</sup>. Sin embargo como no son de identificación respecto al modelo que pretendo exponer en esta tesis por no estar ubicados dentro de la EAD, presento resumida las características que según estos autores maneja un tutor y con las cuales coincido: “Por lo regular son Maestros, con experiencia y práctica en un campo, confidentes, guías, protectores, amigos, honestos, afectivos, comprometidos, hábiles, pacientes, generosos, consejeros, revisores incansables de documentos, facilitadores de conocimientos, contribuyen a mantener el ritmo de trabajo, comparten experiencias, accesibles y dedicados en su función de tutor. Su origen y cambio va siendo mutante en el desarrollo de las propias instituciones. No utilizan a los tutorados para sus propios fines, ni buscan engrosar su currículum”.

Por su parte Berger<sup>159</sup> al respecto comenta: “*Son honestos y capaces de guiar entre las conductas correctas e incorrectas dentro de la profesión*”.

López<sup>160</sup>, además de coincidir con los autores antes mencionados incorpora “...es la persona de quien depende la formación del investigador a través del trabajo que el mismo va elaborando y es co-responsable de la actividad investigadora de su dirigido y, asimismo, perfecciona su formación en el transcurso de la elaboración del trabajo”.

---

<sup>151</sup> Bedy, L. (1999). Mentoring in medicine, architecture and teaching. London: S. University, Thesis PhD.

<sup>152</sup> Berger, S. (1990). Mentor relationship and gifted learners. Reston, VA: The Council for Exceptional Children. Digest 6, p.5

<sup>153</sup> Conley, K. (2001). Investigation of the dimensions of mentoring. (3,9) USA: Kansas. Thesis of PhD. [3? ].

<sup>154</sup> López Yepes, J. (2010). Cómo se hace una tesis. Trabajos de fin de grado, máster y tesis doctorales. México: UNAM

<sup>155</sup> Ragins, B. (1997). “Antecedents of diversified mentoring relationships”, Journal of Vocational Behavior, 51, 90-109.

<sup>156</sup> Rodríguez, S. (2004). “La acción tutorial en la universidad”. Manual de Tutoría Universitaria. Barcelona: Octaedro, pp. 17-32.

<sup>157</sup> Viator, R. (2001). “The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes”. Accounting, organization and society, 26, 73-93.

<sup>158</sup> *Ibíd.*

<sup>159</sup> *Ibíd.*

<sup>160</sup> *Ibíd.*

Vincula dos puntos muy relevantes para esta investigación.

- 1.- En otras legislaciones iberoamericanas “el termino tutor es sinónimo de director...”
- 2.- Relaciona al tutor de investigación desde el plano legislativo: “...*la figura director está ampliamente recogida en la normativa de todos los países del mundo como factor personal de naturaleza obligatoria en la formación de los nuevos investigadores dentro de la etapa de iniciación científica e, incluso, en la madurez investigadora siempre es recomendable el consejo y la orientación de los primeros maestros*”.
- 3.- EL principio de autoridad no debe de ser incontrovertible. Por el contrario el investigador debe saber aunar docilidad con espíritu crítico y discutir positivamente con su director.

Canales<sup>161</sup>, Rodríguez, Vera, Rojas, Guitrón<sup>162</sup> quienes se han dado a la tarea en específico de investigar sobre el tutor en la educación media, media superior y superior, en México, han presentado diversos trabajos en los cuales, tratando de llegar a una conceptualización, hacen uso de diversos autores que tocan el tema como son: Arnaz , Garant, Gordon Ira, Delors, J., Moreno, Rodríguez, Rogers Carl, Latapí, entre otros, así como trabajos realizados en ANUIES o planes de estudio de la Universidad de Tlaxcala, así como conceptos emitidos por ella misma.

Presento la siguiente tabla de contenido, en forma de resumen de los autores antes mencionados, he resaltado las aportaciones conceptuales en forma cronológica, así como las descripciones que se consideran importantes para enriquecer el contenido del TID.

A continuación se presenta una tabla sobre los distintos conceptos del tutor de investigación, podrían ser parte del capítulo 2, sin embargo se presentan en este apartado para facilitar la comprensión del surgimiento del Tutor de Investigación a Distancia (TID), esto es, trasladarlos cronológicamente de la modalidad presencial a la virtual.

---

<sup>161</sup> Canales Rodríguez, E. L. (2009). El Perfil del tutor académico. México: UAT/ UAH

<sup>162</sup> Rodríguez Pérez. y otros. (2006) 6° Congreso Internacional Retos y Expectativas de las Universidad. Ponencia\_ 341. Puebla. México.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

AÑO	CONCEPTUALIZACIÓN	AUTOR
1938	En la UNAM en la recién establecida Facultad de Ciencias se dan a la tarea de formar investigadores científicos bajo la tutela de los primeros docentes en apoyo a la investigación. (1949, con la tesis “Estudio de polienos... Bajo la tutoría de Antonio Madinaveitia.	
1956	Fue un instrumento muy socorrido para ofrecer apoyo a los estudiantes en su elección de carrera, así como en la atención de problemas personales, otorgamiento de becas o aplicación de instrumentos psicopedagógicos.  La tutoría académica es una estrategia que se ha empleado en educación básica, secundaria y bachillerato a través de los departamentos de orientación educativa.	La Autora
AÑO	CONCEPTUALIZACIÓN	AUTOR

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

1973	<p>En España, a partir de la revisión de los programas de educación básica el tutor es una figura relevante para acompañar al estudiante para potenciar su aprendizaje en educación básica.</p> <p>En México se ha iniciado la formación de tutores sin un diagnóstico previo sobre el tipo de profesional que se requiere integrar al concepto que subyace de calidad.</p> <p>Programas de atención grupal y masiva, esto se debe a que el número de alumnos por orientador es muy alto e impide ofrecer en la mayoría de los casos atención individualizada.</p> <p>En otros modelos educativos el tutor o consejero, ha sido una figura permanente en la educación media superior y superior.</p>	La Autora
AÑO	CONCEPTUALIZACIÓN	AUTOR
1976	El hombre es “una organización dinámica, fluida, una forma (o gestalt) basada esencialmente en un impulso de realización de las virtudes latentes, mediante sus relaciones en un entorno constantemente ampliado.	Rogers, Carl.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

AÑO	CONCEPTUALIZACIÓN	AUTOR
1981	Este profesional se formará después de haber participado en el sistema de instrucción.	Arnaz
1990	<p>La tutoría propicia entonces una relación pedagógica diferente a la que establece la docencia ante grupos numerosos.</p> <p>En este caso, el profesor asume el papel de un consejero o un “compañero” mayor; el ejercicio de su autoridad se suaviza hasta casi desaparecer; el ambiente es mucho más relajado y amigable.</p>	Latapí, S.P.
1992	<p>El tutor, es la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o de una asignatura.</p> <p>La acción de la tutoría es un método de enseñanza por medio del cual un estudiante o un grupo pequeño de estudiantes reciben educación personalizada e individualizada de parte de un profesor.</p>	Diccionario de la Lengua Española, 1992
1997	La educación hoy en día, debe afrontar la sensación de vértigo que se vive ante el dilema de la globalización, cuyas manifestaciones ven y a veces sufren ante su búsqueda de raíces, referencias y pertenencias.	Delors, J.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	Se atribuye a la educación, la misión de permitir a todos los ciudadanos el hacer fructificar todos sus talentos y todas sus capacidades de creación, lo que implica que cada uno pueda responsabilizarse de sí mismo y realizar su proyecto personal	
AÑO	CONCEPTUALIZACIÓN	AÑO
1999	La Acción de Asesoría y tutoría se establece como un recurso de apoyo para fortalecer el apoyo al estudio de sus estudiantes	Plan de estudio de la Licenciatura en Educación Secundaria UAT
2002	El acompañamiento tutorial tiene cuatro funciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catalizador: provocar una reacción poner a la persona en una situación problemática para empujarla a cambiar a ir más lejos.</li> <li>2. Facilitador ...ayudar a la persona a organizarse para la acción y fomentar el intercambio...</li> <li>3. Consejo: ...crear espacios donde los</li> </ol>	Garant

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	<p>saberes de las personas, contruidos en la acción, emergen en lugar de aportar solamente las informaciones técnicas.</p> <p>4. Vinculo: asegura una acción con el exterior.</p>	
AÑO	CONCEPTUALIZACIÓN	AÑO
2002	<p>El consejo comprende toda una situación bipersonal en la que una persona, el tutorado es ayudado para ajustarse con mayor eficacia a sí mismo y a su ambiente; incluye el uso de la entrevista para obtener y dar información, instruir o enseñar, provocar un aumento de madurez y ayudar en la toma de decisiones.</p> <p>Un grupo mayoritario de docentes de educación superior carecen del conocimiento y destreza especial, necesaria para llevar la relación de la tutoría en sentido formal.</p> <p>Además de la falta de formación psicológica, técnicas de consejo y experiencias supervisadas, con frecuencia también requieren conocimientos más profundos sobre las relaciones humanas.</p> <p>Aún y cuando el docente no es un consejero profesional, frecuentemente se convierte en consejero de primera línea en factores reales</p>	Canales L.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

	de la vida escolar. Está limitado por otras responsabilidades que ha adquirido con antelación y el tiempo con el que dispone para las entrevistas individuales es reducido.	
	La tutoría ha sido definida como un proceso de acompañamiento de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o grupo de alumnos.	ANUIES
2002	La tutoría es una relación en construcción en la que, generalmente se transita de un acercamiento inicial más bien tímido, al descubrimiento de la finalidad académica que hace surgir el sentido de equipo estudiante- tutor y finalmente, a una relación plena que apoya el desenvolvimiento de la persona en todas sus dimensiones.	Moreno
2006	El trabajo tutorial debe de concebir diferentes maneras de relación alumno-profesor mediada por un proyecto académico en donde se pongan en juego habilidades de comunicación, autoestudio, investigación, intervención social, autoperfeccionamiento y aquellas propias del ejercicio profesional.	Rodríguez, Vera, González, Robles.

**Tabla 18. Los distintos conceptos del tutor de investigación a través del tiempo.**

Para reforzar los conceptos presentados en la tabla, la autora considera, que debemos incluir las cualidades que Canales expone sobre el perfil de tutor:

a.- Cualidades Humanas: se refieren a la definición del SER del docente - tutor.

Relación profunda, rica y eficaz con los otros

b- Cualidades Científicas, se refieren al SABER del docente -tutor

c.- Cualidades técnicas: definen el SABER HACER del docente- tutor.

Rogers nos comparte:

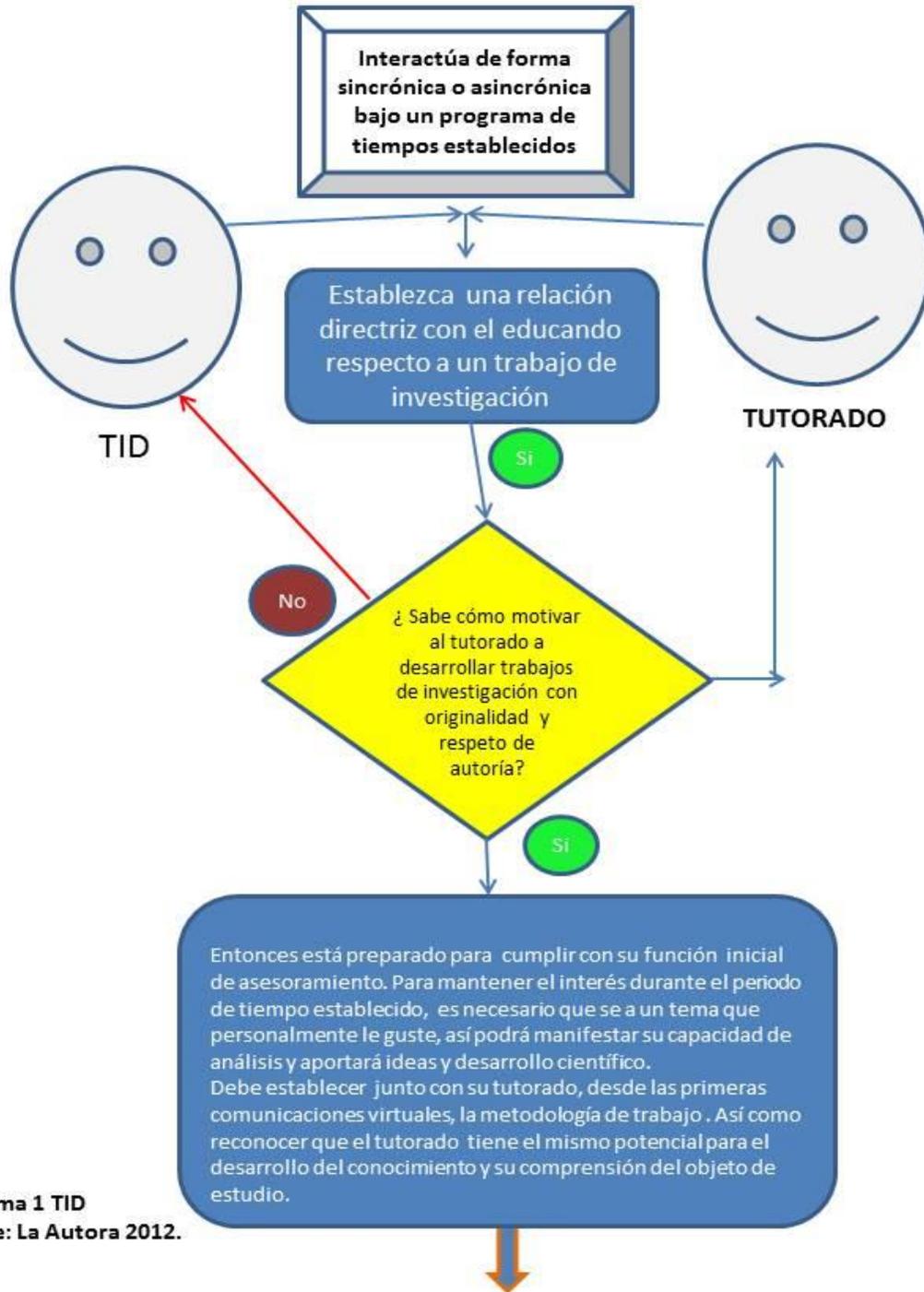
Autenticidad: se refiere a la armonía y congruencia que debe haber entre lo que el Docente - tutor dice y hace y lo que realmente es. Rogers lo denominó congruencia. El tutor dotado de esta cualidad está abierto a la propia experiencia, la acepta, no la enmascara ni la rehuye.

En este apartado es importante considerar que el docente tutor de investigación debe asumir las funciones de:

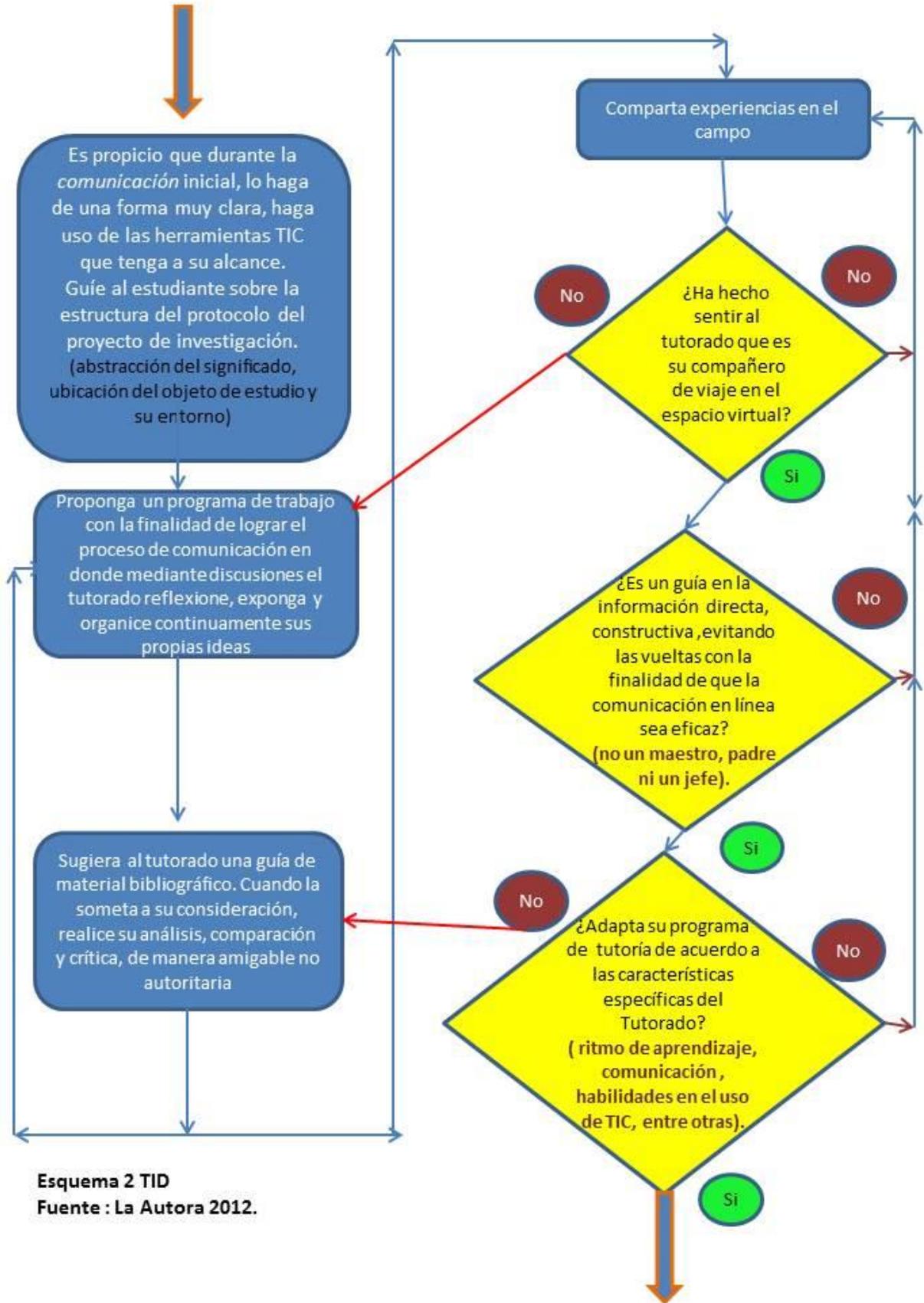
- . ■ La planificación de procesos, lo cual supone tener una visión clara y precisa de las metas y objetivos.
- ■ Contar con una capacidad organizadora, coordinadora y moderadora.
- ■ Tener una capacidad motivadora y evaluadora.
- ■ Tener dominio de técnicas de diagnóstico e intervención psicopedagógica.
- ■ Aplicar técnicas de motivación, técnicas grupales, entrevista y reducción de tensiones

El siguiente esquema ha sido desarrollado por la autora con los mínimos componentes que considera necesarios para llevar a cabo un proceso óptimo y oportuno de la función del TID, en relación con el Tutorado, los colores sirven de guía, un NO cumplimiento está señalado en línea roja, un SI en línea azul, y el estilo de las flechas dan continuidad o no dependiendo si responde afirmativamente o no a las preguntas, en cada etapa se regresa siguiendo la línea azul sin ningún problema a la que antecede o en su caso continua si la respuesta es afirmativa. El ciclo puede ser repetitivo y por supuesto diferente en cada tutoría. Solo el TID sabrá cuándo estará preparado para iniciar con tal alta encomienda de nuevo. Lo interesante es que se abra con fuerza el que la investigación sea apoyada a distancia por investigadores de campo universales, utilizando TIC y las bondades que se nos comparten en las aulas virtuales como son los foros, chat, mensajes, videoconferencias, blog, agendas, registros de sesiones en distintos soportes entre otros, además por supuesto los servicios que nos ofrecen los servicios de correos electrónicos.

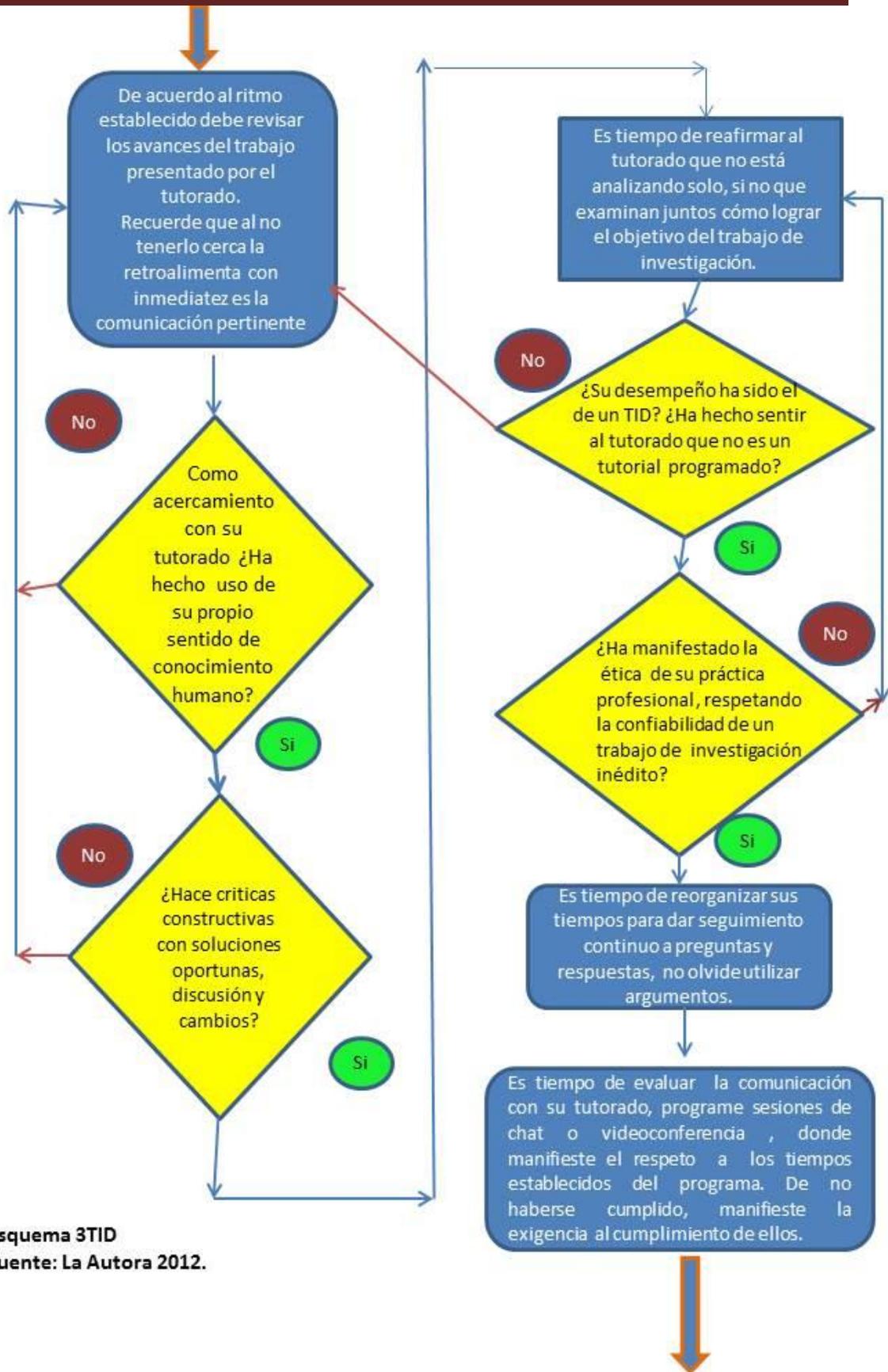
**DIAGRAMA DEL PROCESO DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN A DISTANCIA  
(TID)**



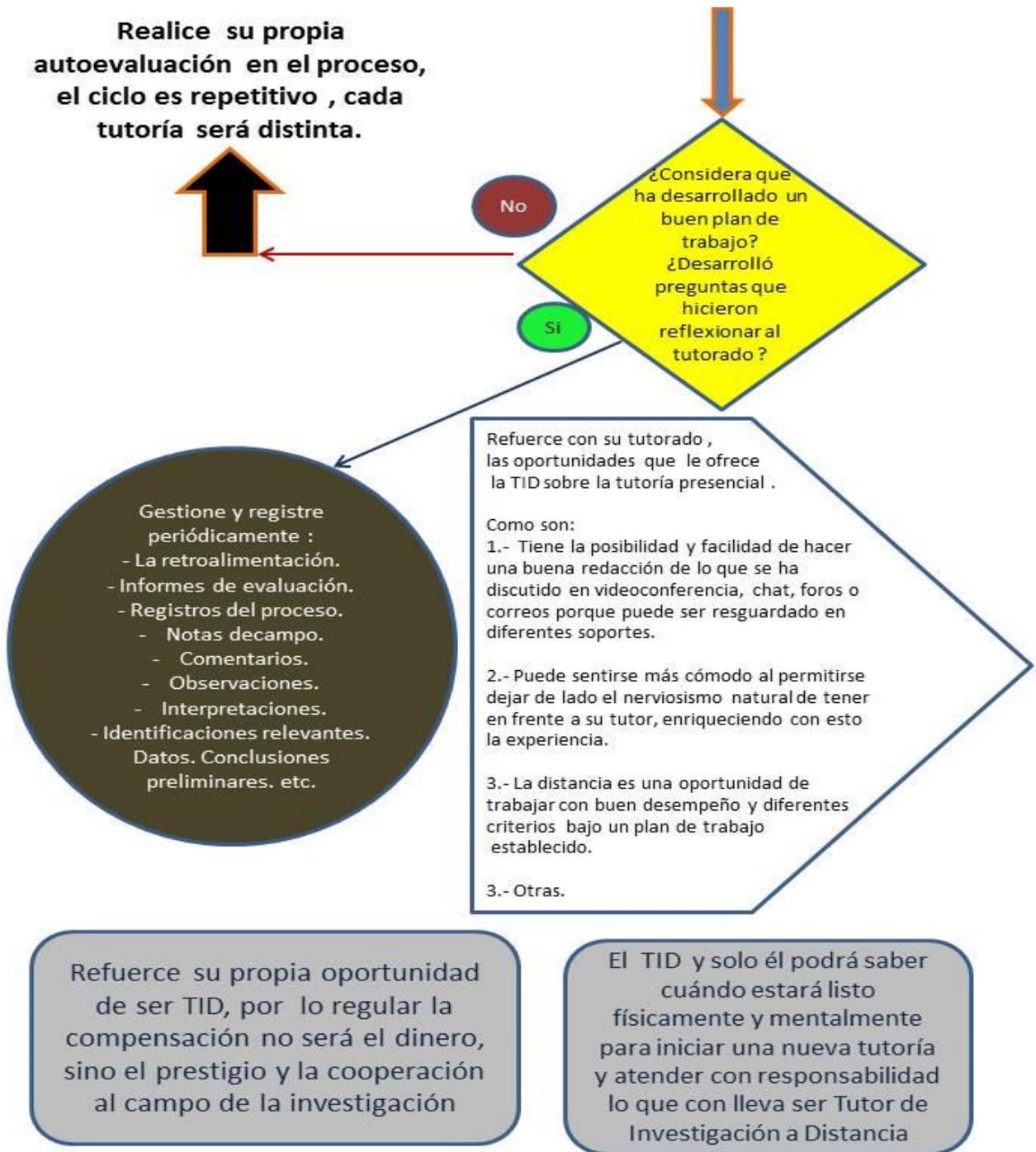
**Esquema 1 TID**  
**Fuente: La Autora 2012.**



EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR



**Esquema 3TID**  
Fuente: La Autora 2012.

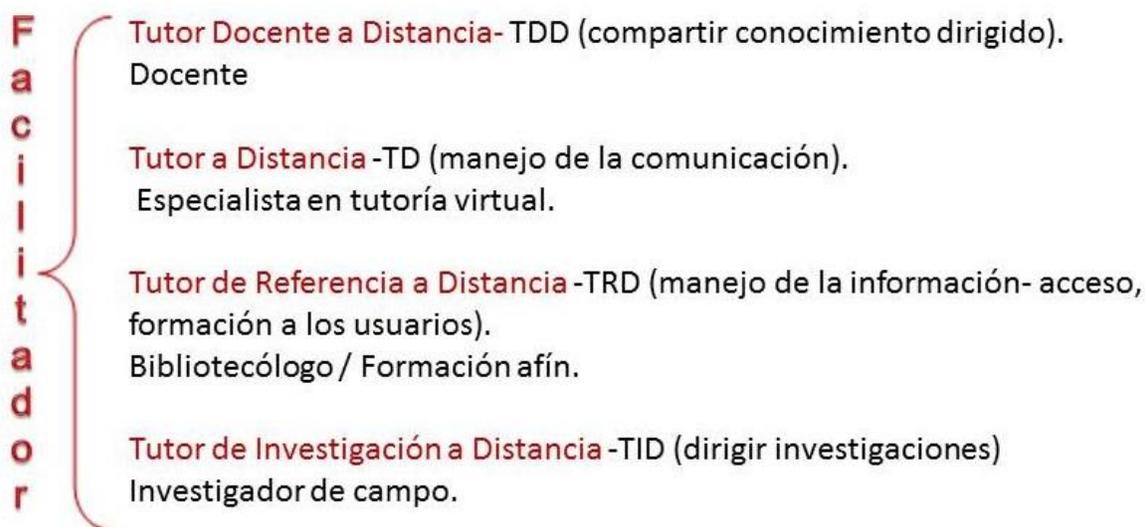


**Esquema 4 TID**  
**Fuente : La Autora 2012.**

Esquema 9. El Tutor Investigador a Distancia. (TDI- 1,2,3,4).

La creación del **MODELO DE FACILITADOR A DISTANCIA Y SUS CUATRO VERTIENTES FUNCIONALES DEL TUTOR**, reforzó al supuesto de esta investigación, la identificación de las funciones permitió la creación del modelo que define las cuatro vertientes de las funciones del tutor y la identificación básica de sus competencias, sin dejar de lado lo que ya se ha expuesto en esta tesis, no se trata de cuatro personas diferentes, si no aquella (as) que cuenten con las características de desempeño específicas para cumplir con sus funciones.

Ahora bien, en cuanto a la designación de Docente a Distancia se ha separado de tutor en este modelo, para señalar la distinta función entre el docente y el tutor, pero podría llamársele también Tutor Docente a Distancia (TDD).



Así mismo, se puede ver que para llevar a cabo programas de educación a distancia mediante la aplicación de este modelo y la inclusión de la formación y experiencia de los profesionales en bibliotecología o formaciones afines, beneficia al sistema colaborativo de la EAD. Ofreciendo adicionalmente la identificación de una fuente de trabajo valiosa para nuestro gremio en distintos campos. (véase anexo 3).

## CONCLUSIONES

*“En tanto el futuro no está contenido totalmente en el pasado;*

*Todavía, queda mucho por escribir” Russel, L, Ackoff.*

1. Dentro de la lectura analizada se pudo detectar que el interés por las funciones del tutor presencial ha estado latente, los primeros interesados en el estudio fueron Moore y Markham, académicos de Oxford en los años 60, cuyos conceptos han sido utilizados por la mayoría de investigadores que les siguieron y muy pocas veces han sido referenciados.

2. Con base en la información recolectada durante la etapa de estudio de esta investigación, he llegado a identificar el valioso papel que ha jugado el tutor en la historia; se hace mención, como primer registro de la palabra, a Mentor, personaje de la Odisea. Así también se habla de Sócrates como primer Tutor y de Platón como el primer discípulo que registra las enseñanzas de su tutor en sus diálogos. Se identifican a su vez, dos registros nuevos:

a).- La primera escuela de tutores: “La Academia de Atenas o Academia Platónica” que se registra en la pintura de Rafael Sanzio. 1509.

b).- Jesús como tutor, registrado en la Biblia y los estudios de Cullmann “...basado en testimonio ocular”.

3. En el SXX, a partir de la aparición de los asesores- tutores el sistema educativo se modificó, determinando un cambio dentro de la educación formal de los normalistas y los misioneros culturales, así como la presencia de ambos roles docente y tutor en las escuelas. No hay que dejar de lado que también se fue desarrollando un marco legislativo del tutor dentro de las instituciones como se vio en el Capítulo 1, respecto al marco legislativo de la UNAM.

4. En la actualidad, juega el tutor un papel muy importante en la EAD, como elemento articulador en el sistema, entre la institución, el docente y el estudiante del curso. Si el tutor cuenta con una formación bibliotecológica, puede promover la optimización de los recursos del programa, a su vez promover la permanencia entre los alumnos inscritos y aumentar la calidad en el servicio.

5.- Es necesario reforzar la investigación en los alumnos, mediante la instrucción de modelos como el de Wilson donde éste deduce: “se puede enseñar haciendo sobre la marcha”, esto es, mediante un especialista que en el área de recursos de información, como lo debe ser el tutor, el canal inductivo de comunicación y manejo de la información acrecentaría el sentido de pertenencia de los estudiantes hacia la institución. Esto lograría el éxito de los cursos no presenciales en la modalidad a distancia en el campo de bibliotecología y, por supuesto, en otras disciplinas.

6. Es necesario establecer en las organizaciones educativas, mediante lineamientos definidos, bases que permitan formar, desarrollar y sustentar a potenciales tutores para programas de educación a distancia.

7. El conocimiento que se pueda canalizar hacia cualquier lector de este trabajo para tener algún tipo de valor, deberá ser analizado, reflexionado y seleccionado, no así el conocimiento adquirido el cual llevará una organización propia, sin embargo para llegar a esa cúspide no debemos dejar de lado que la bibliotecología juega un papel muy importante mediante la organización de su objeto principal de estudio, “la información”, herramienta de trabajo del tutor.

8. Es muy importante, dentro de nuestro campo, que la apertura tecnológica actual refuerce nuestro papel como profesionistas, nos permita desempeñarnos con mayor responsabilidad y conocimiento en las funciones del tutor a distancia del campo de la bibliotecología, lo que nos permite ofrecer una respuesta oportuna que satisfaga la búsqueda de información a cualquier usuario, con un valor adicional en el manejo de la información, apertura de la comunicación y manifestación del profesionalismo, dando seguimiento al primer paso intrínseco de cualquier profesionista de este campo, ya sea de forma presencial o virtual.

9. Estamos ante una nueva forma de concebir la educación en sus distintas modalidades: presencial y a distancia. Sin desprestigiarse la una a la otra, si no como complemento o bien como sustitutas. Sencillamente los conceptos y teorías dentro de la interactividad pedagógica se irán acoplando a su entorno: tiendo a pensar que las escuelas serán espacios físicos o virtuales, pero la búsqueda de información y avance en la educación será propio del individuo mediante el uso de TIC, los docentes presenciales y los facilitadores a distancia, mezclando sus funciones, podrán participar en una u otra modalidad.

10. Es muy importante que se identifiquen y evalúen los niveles de competencia de los profesionales capaces de cumplir con la función de Facilitador a Distancia en cualquiera de sus vertientes funcionales, esto es debido a que no es pertinente que se olvide que para el usuario de programas de EAD “tan fácil es entrar como salir de ellos”.

11. EAD es una modalidad que nos permite ser inclusivos, aliados no solo a la educación sino a los derechos humanos, es una maravillosa estrategia para garantizar que “al menos la educación se ponga al alcance”. Permite ser un medio integrador que como bibliotecólogos facilita una de nuestras tareas, “situar al alcance la información” y que sea el usuario quien la explore sin importar el tiempo ni el espacio. La EAD no delimita el espacio en regiones, ni en satisfacciones unilaterales, invita a un desarrollo propio y permanente, responde a una demanda... “la vertiente del saber”.

12. Con el número de estudiantes que se vislumbran y se van insertando día a día en la EAD, los administradores de los programas deben identificar docentes que cumplan con la función de tutor con mayor calidad y compromiso para cubrir las necesidades de los estudiantes bajo su cuidado. Es necesaria la inclusión de tutores especializados. En un futuro cercano la EAD en nuestro país será el camino del modelo educativo que apoye a cumplir con los grandes retos de la educación nacional.

13. El objeto de estudio de esta investigación, “el tutor”, se encuentra inmerso en un sistema complejo denominado EAD, que a su vez se ve impactado por el sistema donde se desarrolla: la comunidad global, nacional, regional, institucional...y a su vez, directamente se interrelacionan con los subsistemas que conforman el todo, como lo son el factor económico, el social, tecnológico, entre otros. El tutor debiese cumplir con funciones y actividades sistemáticamente planeadas y a su vez debe de ser un elemento articulador entre varios otros elementos del sistema de EAD.

14. Uno de los elementos que merma directamente sobre el objeto de estudio se encuentra localizado en el mismo objeto, es su propio actor, es el Tutor, quien en la actualidad por falta de conocimiento o interés personal en las competencias que requiere, para cumplir con dicha función, afecta al sistema.

15. Para cumplir con el objetivo de “educar”, la EAD debe de ser un sistema integral: “el comportamiento de cada elemento tiene un efecto sobre la conducta del todo”. Esto es, se requiere, el interés propio y el cumplimiento de las funciones de cada uno de sus involucrados, como serían la institución, el docente, el tutor, los alumnos, los diseñadores, entre otros, de no ser así, sería un esfuerzo vano.

16. Todo el sistema de EAD, para subsistir, debe estar perfectamente sincronizado para que sus elementos no rompan el equilibrio y se conviertan en detonantes negativos, como serían la falta de experiencia y habilidades del tutor, contenidos deficientes, mala comunicación, desconocimiento o mal uso por parte del tutor de las herramientas que en la actualidad ofrece el uso de las tecnologías, como serían recursos de las plataformas, manejo de redes sociales, blogs, chat, videoconferencias, entre otros.

17. La educación a distancia es una modalidad óptima para movilizar a todo el sistema educativo de nuestro país, acrecentar la internacionalización y la competitividad. Por ello, la importancia del estudio de las funciones del tutor y la creación del modelo expuesto en este trabajo.

18. Con inmediatez, como una recomendación expongo que debe incluirse dentro de los objetivos de la EAD el acceso y distribución del conocimiento en forma óptima y con eficacia. Estamos ante una nueva realidad mutante, nuevos dispositivos didácticos, organización, gestión, metodologías, sistemas de educación. Quién mejor para desempeñar dicha función dentro del sistema de EAD que el Bibliotecólogo profesionalista cuyo objeto de estudio es la información, manejo estudio, organización, clasificación, búsqueda especializada en base de datos, respuestas, actualización, capacitación habilidades informativas, entre otros.

19. Con la identificación del objeto de estudio de en esta investigación, el tutor, y el análisis de trabajos muy serios al respecto, se pudo cumplir con el supuesto de este trabajo la creación de un modelo de Facilitador a Distancia y sus cuatro vertientes funcionales: Docente a Distancia (DD), Tutor a Distancia (TD) y Tutor de Referencia a Distancia (TRD), la descripción de sus funciones relevantes dentro del sistema de la EAD, se refuerza la construcción de una visión compartida con un pensamiento sistemático,

integrador, coherente en teoría y práctica, con capacidad de asociar las distintas variables en sus funciones que pueden afectar u optimizar una mejor gestión de los cursos.

20. El Tutor de Investigación a Distancia (TID), presentado en este trabajo, será una actividad muy enriquecedora para los investigadores. Al estar inmersos los dos actores: “tutor y tutorado”, en un mundo globalizado con el acceso a TIC, los resultados serán en beneficio de la ciencia y además la optimización de tiempos.

21. La propuesta de normalización en la terminología de la EAD, además de engrane sería un puente de colaboración científica y tecnológica. Los esfuerzos por parte de los investigadores del tema podrían ser integrados, esto aplica justamente porque la EAD es una modalidad globalizada donde se atiende a usuarios de diversos entornos e idiomas, por ejemplo el que se haga o no en la modalidad presencial no afecta tanto, pues por lo regular el sistema está pensado en un entorno propio, llámesele comunidad región país, en cambio con la EAD tenemos que romper ese esquema e ir más allá hacia la integración de un gran sistema, complejo incluyente, dinámico y en constante cambio, donde cada uno de sus actores por su propia naturaleza normalizada se encuentren inherentes dentro de la EAD.

22. Se requieren más profesionales del campo de Bibliotecología. En frente hay una gran oportunidad, llamada globalización, multiculturalismo, interculturalidad y el uso de las TIC, en todos los programas de la red, es pertinente un profesionista de nuestro campo, en específico en la EAD

23. Es necesario que se defina en la educación a distancia los perfiles de los tutores, docentes y estudiantes en el campo de bibliotecología.

24. Es una oportunidad buscar que el profesional de Bibliotecología, sea incluido dentro de la programación de los cursos que integran la capacitación en los campos multidisciplinarios de la EAD. Que se trabaje en equipo durante el desarrollo de los programas pedagógicos así como en la implantación en la vida práctica dentro del aula virtual, ya sea de educación preparatoria, licenciatura, maestría, doctorado, seminarios, entre otros.

25. Sería de relevancia se presente formalmente una petición para que se normalice a nivel internacional la terminología utilizada en la EAD. Esto facilitaría también el proceso de los

datos manejados dentro de la catalogación, clasificación, entre otros. Así como su adecuación al nuevo entorno.

26. Lo cierto es que los cursos por correspondencia siguen presentes, con su propia identificación mutante, impactada por el tiempo en compañía del avance de las herramientas tecnológicas, como lo son en la actualidad Educación a Distancia, Educación en línea, e-learning... van intrínsecos a la permanente búsqueda de conocimiento del hombre, a la búsqueda de respuesta de la necesidad de información, a la libertad del hombre de hacer por su propia voluntad y capacidad uso de su auto-aprendizaje. Por ello, es importante que sigamos adelante con estudios a profundidad donde se identifiquen cada uno de los elementos del sistema y sus funciones, para facilitar el cumplimiento de sus tareas en la relación enseñanza- aprendizaje, durante un tiempo limitado con respuesta oportuna.

27. Los esfuerzos de los investigadores han sido muchos, sin embargo es urgente que se dé una mayor colaboración que sirva para la optimización de tiempos de investigación de los nuevos investigadores.

## BIBLIOGRAFÍA

**“La bibliografía, es la madre de todas las ciencias”**

**“Toda información que nace paralela en una investigación, puede conservarse como registro, para consulta de algún interesado o aportación para alguna futura investigación”<sup>163</sup>**

Acosta Polanco, K. Y. (2004). Guía de informes para promotores y gestores culturales. México: CONACULTA, p.p. 43-48.

Alcántara Santuario, A. (1990). Consideraciones sobre tutoría en la docencia universitaria. México: UNAM, Perfiles Educativos 49, p.p. 55-55.

Basulto, Hilda (1984). Curso de redacción dinámica. México: Trillas.[7? ].

Balzaretti. (26 de Mayo de 2012). Es lo mismo pero no es igual la asesoría en línea que el aprendizaje proactivo. (C. 22, Entrevistador).

Barberá, E., Mauri, T., y Onrubia, J. (2008). Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC. Pautas e instrumentos de análisis. Barcelona.

Bedy, L. (1999). Mentoring in medicine, architecture and teaching. London: S. University, Thesis PhD,p.6.

Belloni, M., H, M., y Souza, L. (2001). Metodología de Avaliacao em Políticas Públicas. Sao Paulo: Cortez.

Berger, S. (1990). Mentor relationship and gifted learners. Reston, VA: The Council for Exceptional Children. Digest 6, p.5.

BidMexclases. (s.f.). Consulta el 31 de mayo de 2012, de <http://www.cuib.una.mx/-jjcg/BidMexclasesp.p.t>

BOSCO HERNÁNDEZ, Martha Diana. Una mirada a la transformación de la práctica educativa en la educación a distancia. Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006. Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Disponible en://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2006/pdf/55-MBH.pdf (Consulta: Enero 9 de 2011)

---

<sup>163</sup> La Autora.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Bosco Hernández, M. D. (18-20 de junio de 2009). La transformación de la práctica educativa. Un reto de la formación docente para la educación virtual. USA, Miami : Virtual Educa. Consulta el 14 de Abril de 2011, de [http://www.virtualeduca.info/encuentros/encuentros/miami2003/es/actas/9/9\\_19.pdf](http://www.virtualeduca.info/encuentros/encuentros/miami2003/es/actas/9/9_19.pdf)

Bosco,Hernández M. D. (10 de junio de 2009). La educación a distancia en México: narrativa de una historia silenciosa. (B. SUAyED, Ed.) Consulta el 27 de abril de 2011, de <http://www.cuaed.unam.mx/boletin/boletinesanteriores/boletinsuayed10/contexto.php>

Brückner, A., ySophia, S. (s.f.). UGO.Bratelli Madrid. Consulta el 28 de junio de 2010, de <http://ugo.bratelli.free.fr/Schliemann/MaVie.pdf>

Cabral Vargas, B. (2008). La educación a distancia en bibliotecología (Tesis doctoral, Posgrado en Bibliotecología, UNAM). (Autor, Ed.) México, D.F.: UNAM,p.p.72-77.

Canales Rodríguez, E. L. (2009). El perfil del tutor académico. México: UAT/ UAH.

Cano Andaluz, A., y Estudillo García.8 (s.f.). J. Juan Bautista Iguíniz y la Historia de la profesión Bibliotecaria en México (1915-1971)). En I. d. Bibliográficas (Ed.). México: UNAM.

Conley, K. (2001). Investigation of the dimensions of mentoring. (3,9) USA: Kansas. Thesis of PhD. [3? ].

Collier, J. (1943). Consulta el 22 de septiembre de 2011, de [http://www.loc.gov/rr/print/res/071\\_fsab.html](http://www.loc.gov/rr/print/res/071_fsab.html)

Cullmann, O. (1973). Estudios de teología bíblica. Madrid: Stvdivim.p.154.

Delors, J. y. (1996). La educación encierra un tesoro. Paris: UNESCO.

DFEE. (2001). Transforming youth work: developing youth work for young people. London: Departament of Education and Employment/Connexions.

Diccionario, R.A. (s.f.). Consulta el 16 de septiembre de 2011, de <http://www.rae.es/rae.html>

Diccionario, R. A. (2012).

Consulta el 16 de mayo de 2012, de Disponible web: <http://lema.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>

John, E. (1991). El cambio educativo desde la Investigación- Acción.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Elliot, J. (1991). El cambio educativo desde la investigación-acción. Madrid: Morata. Segunda Parte.

Endeacon, R. (s.f.). Documento Pueblos indígenas y la Sociedad de la Información. (DGB-CONACULTA-IMAC) Consulta el 28 de octubre de 2011, de Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información.: <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/documentos/somece/98.pdf>

Exportador, É. (2012). Estadísticas mundiales de internet. Consulta el 8 de junio de 2012, de <http.p.:/www.exitoexportador.com/stat.htm>.

Fernández de Zamora, R.M. (2009). Los impresores mexicanos del siglo XVI: su presencia en el patrimonio cultural del nuevo siglo. México: UNAM , p.79

Formato sistema de evaluación electrónica de profesores. 2012. UNAM: FFyL.

Fox, L. (2008). Teh Oxford Tutorial. Fellow in Ancient History, New College. David Palfreyman and the Contributors, 56-62.

Fremont E. Kast, James. E. Rosenzweig. (1982). Organization and management. (Mc. Graw Hill edition). USA

Gaceta, U. (18 de enero de 2010). Nota informativa. (4215).

Galindo Rodriguez, E. (s.f.).

Consulta el 3 de septiembre de 2011, de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_1/nr\\_11/a\\_130/130.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_11/a_130/130.html)

Galindo Rodríguez, E. (1999). Educación y Nuevas Tecnologías. (M. d. Educación, Ed.) Las Tecnologías de Comunicación interactivas y la Formación Docente, p.p..420.

Galindo/Corona Tinoco, M. (s.f.). El Asesor a distancia y sus funciones. . (R. M. Distancia, Ed.) Consulta el 13 de agosto de 2011, de <http://bdistancia.cuaed.unam.mx/cont/Secciones/ExperienciasMT.html>.

Galindo/Corona Tinoco, M. (s.f.). Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia. Consulta el 30 de mayo de 2011, de <http://bdistancia.cuaed.unam.mx/cont/Secciones/ExperienciasMT.html>

García Hareg, Juan Jaime y Ana Lourdes Reyes (s.f.) Los Objetivos.

García Aretio, L. (abril de 1987). Hacia una definición de educación a distancia. Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a distancia., 4(18), p.4.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

García Olvera, G. (2000) Propuesta para elaborar programas de actualización a distancia para egresados de escuelas Mexicanas de Bibliotecología. P.81. Tesis de maestría Posgrado en Bibliotecología, UNAM). México: El autor.p.81.

Garduño Vera, R. (2004). La Educación a distancia frente a los efectos de las tecnologías de información y comunicación. México.

Giménez, F. (s.f.). IES. Consulta el 12 de diciembre de 2011, de <http://www.filosofia.net/materiales/tem/ortegayg.htm>

Gómez Hernández, J. (2002). Los usuarios de las bibliotecas: estudio y comunicación. (G. d. Bibliotecas, Ed.) p.p.95-106. Consulta el 3 de septiembre de 2008, de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.PDF>

González Casanova, P. (2004). Las nuevas ciencias y las humanidades: de la academia a la política. Barcelona: Anthropos, p.p. 20- 28..

Hymes, D. (1971). "Competence and performance in linguistic theory" Acquisition of languages: Models and methods. New Cork: Huxley and E. Ingram,p.p.269-293

ILPES (1993). Guía para la presentación de proyectos (Siglo XXI Ed.); México.

ITU. (2005). Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Consulta el 25 de octubre de 2005, de <http://www.itu.int/wsis/outcome/vb-es/index.html>

ITESM. (2011). Curso de Redacción. Diseño Instruccional. México.

J, S. (2004). Targeting, accountability and youth work practice. Practice, 16(4), p.p..261-272.

Kofi, A. (s.f.). Consulta el 19 de octubre de 2011, de [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0009!!PDF-S.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0009!!PDF-S.pdf)

La Sagrada Biblia. Lc. 4, 18-19

La Fuente López, R., y Morales Campos, E. (1992). Reflexiones en torno a la enseñanza de la Bibliotecología. (UNAM/CUIB, Ed.) Investigación Bibliotecológica, 6(12), p.p.25-33.

Lindbo,T., y Schultz, K. (1998).“The role of organizational culture and mentoring in mature worker socialization toward retirement”. (Public Productivity y Management Review, Ed);(Vol. 22, núm.1), p.p.49-59.

López Yepes, J. (2010). *Cómo se hace una tesis. Trabajos de fin de grado, máster y tesis doctorales*. México: UNAM, p. 298.

López Yepes, J. (1995). *La perspectiva informativa de la documentación: La documentación como ciencia de la información Documental. El concepto de información Science*. Navarra: EUNSA, p.p.153-154.

Mac Gregor, J. A. (junio de 2004). *Diplomado Promotores y Gestores Culturales*. (CONACULTA, Entrevistador)

Mateos Gómez, J. L. (2009). *Los estudios superiores y, luego de posgrado: 1945-2000*. (UNAM, Ed.) *Historia de Posgrado de Química de la UNAM*, p.33.

Markham, F. (1967). Oxford. London: Mowbrays.

Marqués, Graells, P. (2011). "El aprendizaje: requisitos y factores. Operaciones cognitivas. Roles de los estudiantes". Facultad de Educación, UAB.

Maya Bentacourt, A. (1993). *Manual de orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*. San, José, Costa Rica: UNESCO.

Monereo, C. (2004). *La construcción virtual de la mente: implicaciones psicoeducativas*. Interactive Educacional Multimedia.

Montejano y Aguiñaga, R. (1987). *Elogio al Bibliotecario*. Órgano mensual de biblioteca Universitaria "Alonso Reyes".

Morales Campos, E. (1987). *Testimonios de la bibliotecología mexicana: educación 1915- 1954*. México: UNAM, p.p.14-24.

Morales Campos, Estela. (2010). *Rescate y difusión de la diversidad cultural en el mundo global*. (UNAM, Ed.) *Cuadernos de Investigación*, 13, p. 67.

More, W. (1968). *The tutorial system and its future*. Oxford: Pergamon Press. Oxford.

OECD. (2006). *Education at a Glance, Anexo 3*. Consulta el 19 de noviembre de 2011, de [www.oecd.org/edu/eag2006](http://www.oecd.org/edu/eag2006)

OECD. (2011). *Estadísticas*. Consulta el 17 de noviembre de 2011, de <http://stats.oecd.org/Index.aspx?DatasetCode=MEILABOUR>

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

OECD (Ed.). (2011). Panorama de la Educación. Consulta el 1 de noviembre de 2011, de <http://www.oecd.org/dataoecd/32/32/48667648.pdf>

OEI. (2012). Portal de noticias. Consulta el 14 de febrero de 2012, de <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article10129>

Palacios Medellín, J.T. Servicios bibliotecarios.(Coor.Figueroa y Ramírez) Facultad de Filosofía y Letras. UNAM. pp.21-22.

Panzer Eduardo.(2004) Elaboración y diseño de proyectos. (CONACULTA, Ed.) México.

Platón. (2003). Diálogos. Obra completa en 9 volúmenes (Vol. 1 Apología. Critón. Eutrifón. Lisis.Pitágoras). Madrid: Gredos, [22? ].

Platón. (2003). Obra completa en 9 volúmenes (Vol. 3 Fedón. Banquete. Fedro.. ). Madrid: Gredos, [9? ].

PUCP Virtual. (junio de 2010). Rasgos del perfil docente. Consulta el 9 de julio de 2011, de Virtual, <http://pucp.edu.pe/item/27206/rasgos-del.perfil-del-docente-virtual>

Quijano Solis, Álvaro. (2007). Aceptación de tecnologías de información y cambio organizacional : propuesta metodológica para su planeación en una biblioteca académica.(Tesis doctoral, Posgrado en Ingeniería, UNAM). México: El autor.p.3

Ragins, B. (1997). “Antecedents of diversified mentoring relationships”,. Journal of vocational behavior, 51, p.p.90-109.

Ríos Ortega, J. (2008). Didáctica de la Bibliotecología: Teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia. (CUIB, Ed.) UNAM, p.46.

Rodríguez Pérez. y otros. (2006) 6° Congreso Internacional retos y expectativas de la Universidad. Ponencia\_ 341. Puebla. México.

Rodríguez, S. (2004). “La acción tutorial en la universidad“. Manual de tutoría universitaria. Barcelona: Octaedro, p.p. 17-32.

Roquet García, G. (2008). Glosario de educación a distancia. Consulta el 9 de septiembre de 2011, de web: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/varios/Glosario.pdf>

Rosnay, J. (1977). EL Macroscopio: hacia una visión global. Madrid: AC.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

Russee, L. (1940). Photographs. Consulta el 22 de septiembre de 2011, de Biblioteca del Congreso USA: [http://www.loc.gov/rr/print/res/071\\_fsab.html](http://www.loc.gov/rr/print/res/071_fsab.html)

Russell, L. A. (1979). Prediseñando el futuro. México: Limusa, p.p.6- 15.

Russell L, A. (1989). De data a Sabiduría. Journal of Applied Systems Analysis (Vol.16).p.2.

Sagredo Felix, y Arnaú Pilar. (1988). Aproximación de Jesse Shera (1903-1982) y la biblioteconomía. Brigham Young University..pp.231-240 . Consulta el 30 de mayo de 2011, de <http://www.ucm.es/BCU/revistas/inf/02104210/articuls/DCIN9494110231a.PDF>

Sanders, K. (2010). Effective online teachers: excellence in a virtual environment.

Santoveña Casal, S. (enero de 2005). Criterios para la evaluación de cursos virtuales. Revista Etic@net, II(4).

Sanzio, R. (s.f.). Enredados en la cultura. Consulta el 5 de marzo de 2011, de <http://www.nreda2.com/enredados-en-la-cultura/pintura/146-escuela-de-atenas-rafael-sanzio.html>

SEP. (2012). Preparatoria en línea. Consulta el 31 de mayo de 2012, de [www.prepaenlinea.sep.gob.mx](http://www.prepaenlinea.sep.gob.mx)

SEP. (2012). Reforma Integral de la Educación Media Superior. Consulta el 16 de mayo de 2012, de <http://www.reforma-iems.sems.gob.mx/>

Senge, P. (1992) La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Buenos Aires: Granica. p.[8? ].

Souto Mantecón, M., y Torres H. M..(septiembre de 2002) Centenario de Mantecón. Revista Trébede. No. 67. P.70.

Spence, J. 2004. Targeting, accountability and youth work practice. Practice. 16 (4), p.p.261-272.

Telecomunicaciones, U. I. (2005). Cumbre mundial sobre la sociedad de información Ginebra 2003- Túnez 2005. (D. Finales, Ed.) Consulta el 13 de agosto de 2011 de 2011, de <http://www.itu.int/wsis/outcome/vb-es/index.html>

Torres Vargas, G. A. (2008). Un Modelo integral de Biblioteca Digital. (UNAM.CUIB, Ed.) Cuadernos de Investigación. p.19.

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

---

UNAM. (11 de enero de 2007). Reglamento General de Estudios de Posgrado Aprobado en la sesión del Consejo Universitario del día 14 de diciembre de 1995. Reforma 2007. Gaceta UNAM.

UNAM, C. (27 de marzo de 2009). CUAED. Consulta el 10 de junio de 2012, de <http://vnoc.unam.mx>

UNESCO. (s.f.). Consulta el 5 de marzo de 2012, de [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=41553yURL\\_DO=DO\\_TOPICyURL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=41553yURL_DO=DO_TOPICyURL_SECTION=201.html)

UNESCO. (2005). Capacity Building of Teacher Training Institutions in Sub-Saharan Africa. Consulta el 27 de diciembre de 2011, de <http://www.eduteka.org/EstandaresDocenteUnesco.php> p.5

UNESCO. (2008). UNESCO. Consulta el 27 de abril de 2012, de <http://www.unesco.org/en/competency-standards-teachers>

UNESCO. (2008). (UNESCO, Ed.) Consulta el 14 de abril de 2012, de [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=41553yURL\\_DO=DO\\_TOPICyURL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=41553yURL_DO=DO_TOPICyURL_SECTION=201.html)

UNESCO. (2008). (UNESCO, Ed.) Consulta el 28 de junio de 2012 <http://est.unesco-ci.org/sites/projects/cst/default.aspx>

UNESCO. (s.f.). La Educación superior y las TIC. Consulta el 3 de noviembre de 2011, de <http://www.unesco.org/es/higher-education/higher-education-and-icts/>

Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM). Curso para docentes. Disponible en: <http://www.unadmexico.mx/index.php/docentes/curso-para-docentes.html> (Consulta: noviembre 1 de 2012)

Universitaria, P. E. (2011). UNAM. Consulta el 16 de octubre de 2011, de <http://www.estadistica.unam.mx/>

Urdaneta Marcos/Guanipa, M. (2007). Perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia. Venezuela. [? ].

Vásquez, M. (2007). Tutor virtual. Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. GARCÍA CARRASCO, J. & SEOANE PARDO, A. (Coords.) Tutoría virtual y e-moderación en red [monográfico en línea]. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la

Sociedad de la Información. Vol. 8, nº2. Universidad de Salamanca,p.127. Consulta el 5 de marzo de 2010, de [http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_02/n8\\_02\\_vazques.pdf](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/n8_02_vazques.pdf)>

Viator, R. (2001). “The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes”. *Accounting, organization and society*, 26, 73-93.

Villatoro Alvaradejo, C. (2009). Conferencia Internacional sobre bibliotecas universitarias. (B. Universitaria, Editor) Consulta el 27 de octubre de 2011, de Retos de la Biblioteca Universitaria ante la Educación a Distancia: <http://www.dgbiblio.unam.mx/revista/Revista%20online/ne-2010-01/res-eventos.pdf>

Weissberg, Robert/ Buker. S (1990). *Writing up research. Experimental research report writing for students of english.* (PRENTICE HALL, Ed.)

Wilson, T. (1997). Activity theory and informationseeking. *Annual review of information science and technology.* (ARIST, Ed.) 42.

Wilson, T.D. (2000). Recent trends in user studies: Action research and qualitative methods, *Information Research* 5(3)

Wilson, T.D. (2006). A re-examination of information seeking behavior in the context of activity theory. *Information Research* 11 : 4.

Young, C. W. (2001). “Mentoring: the components for success”. *Journal of Instructional Psychology*, 28(3), p.p.202-207.

Zubiría, Sergio, Abellot. Ignacio y Tabares Marta (2001) *Conceptos básicos de administración y gestión cultural.* Madrid.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1.- ENCUESTA A LOS INVESTIGADORES**

A continuación muestro el correo enviado a 5 investigadores, de los cuales cuatro atendieron con amabilidad a mi petición y sus respuestas de alto contenido enriquecieron este trabajo de investigación:

Gusto en saludarte!!

Me presento ante usted, soy Karyna Acosta de la Ciudad de México, actualmente estoy estudiando la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, el tema de mi investigación incluye al tutor en Educación a Distancia, le comento que todo su trabajo realizado sobre el tema de EAD me ha sido de gran utilidad pues usted es una persona muy comprometida con su profesión.

Espero que algún día la vida nos permita coincidir personalmente.

El presente correo es con la finalidad de solicitarle su preciado tiempo para contestarme un cuestionario breve de cinco preguntas sobre el tema, esto es, debido a que sus respuestas serían una gran aportación para mi trabajo.

Una vez concluida mi investigación con gusto se la haré llegar, si usted así lo considera pertinente.

Muchas gracias, estoy a sus órdenes.

Karyna Acosta

Las preguntas son las siguientes, por sus ocupaciones si usted gusta puede contestarlas de forma resumida o, en su caso, mediante sí o no. Gracias.

- 1.- ¿Cuáles serían las tres funciones más importantes de un tutor en EAD?
- 2.- ¿Qué tipo de formación es relevante para un tutor en EAD?
- 3.- ¿Un tutor en EAD tiene que haber desarrollado el contenido del curso a impartir?
- 4.- ¿Un Tutor en EAD puede desarrollarse profesionalmente a nivel interdisciplinario?
- 5.- ¿Qué tan relevante es para el tutor el manejo de las TIC ?

Respuestas:

Maria Guanipa maria.guanipa@urbe.edu

03/10/11

Hola amiga Karyna. Gracias por tus hermosas palabras.

Claro que si voy a contestar tus preguntas lo más pronto posible.

Y verdad, sería bonito conocerte.

Un abrazo y hasta pronto



UNIVERSIDAD



Centro de Investigación de  
Humanidades y Educación

Basado en su experiencia:

1.- ¿Cuáles serían las tres funciones más importantes de un tutor en EAD?

Conocimientos: saber hacerlo

Habilidades: poder hacerlo

Actitudes: querer hacerlo

2.- ¿Qué tipo de formación es relevante para un tutor en EAD?

Ser docente en formación inicial y por vocación de servicio

Ser formado en ambientes virtuales de aprendizaje, es decir aprovechar las oportunidades que le brinda las TIC

3.- ¿Un tutor en EAD tiene que haber desarrollado el contenido del curso a impartir?

No necesariamente, porque tendríamos que estar cambiando cada vez que ingrese un nuevo profesional. Todo dependerá de los elementos del numeral uno

4- ¿Un Tutor en EAD puede desarrollarse profesionalmente a nivel interdisciplinario?

Todos los profesionales deben desarrollarse transdisciplinariamente, porque en el contexto global en el que se desenvolverá el docente, obliga a adoptar una metodología TRANSDICIPLINARIA, para poder captar la riqueza de la interacción entre los diferentes subsistemas que estudian las disciplinas particulares. No se trata simplemente de sumar varias disciplinas, agrupando sus esfuerzos para la solución de un determinado problema, es decir, no se trata de usar una cierta multidisciplinariedad Filosofía + Biología + Psicología + Sociología, como se hace frecuentemente., propongo una metodología transdisciplinaria que traspase las fronteras del conocimiento

5.- ¿Qué tan relevante es para el tutor el manejo de las TIC?

Es indispensable porque debe tener: habilidad en el manejo eficiente de las herramientas de comunicación, documentación, planificación y evaluación del aula virtual y del entorno tecnológico, que permitan una administración eficiente del mismo

Atentamente. Dra. Mary Guanipa Pérez

Le envío las respuestas a sus preguntas.

1.- ¿Cuáles serían las tres funciones más importantes de un tutor en EAD?

Depende de la estructura del curso y el rol asignado al tutor (tutor disciplinar, el tutor del alumno y el tutor relacional).

En el caso del tutor del alumno:

- Brindar apoyo y motivación para asegurarse de que todos los alumnos participen y sientan confianza para interactuar en la EAD.
- Apoyar en los aspectos tecnológicos y técnicos del ambiente usado para hacer fluida la participación.
- Acompañar y monitorear el progreso en las actividades.

2.- ¿Qué tipo de formación es relevante para un tutor en EAD?

Tener la experiencia de haber participado en un curso de EAD.

Puede tener cualquier profesión.

Uso de TICs.

Poseer habilidades comunicacionales.

3.- ¿Un tutor en EAD tiene que haber desarrollado el contenido del curso a impartir?

No necesariamente, como lo señalé anteriormente, depende de la estructura del curso y el rol asignado al tutor (tutor disciplinar, el tutor del alumno y el tutor relacional).

4.- ¿Un Tutor en EAD puede desarrollarse profesionalmente a nivel interdisciplinario?

Por supuesto, es deseable porque enriquece su aporte a los alumnos de la EAD

5.- ¿Qué tan relevante es para el tutor el manejo de las TIC?

Es relevante el manejo de las TIC porque le permite:

- Comprender el alcance del uso de estas tecnologías.
- Brindar soporte tecnológico a los participantes de la EAD.
- Ser flexible frente al uso de las tecnologías.

Un cordial saludo

Mario Vásquez Astudillo

Director Centro Enseñanza Aprendizaje. Universidad Tecnológica de Chile Inacap.

**Anexo 2.- SISTEMA DE EVALUACIÓN ELECTRÓNICA DE PROFESORES FFyL -  
UNAM**

A continuación, se integra a este análisis la evaluación que se presenta electrónicamente para los profesores de la modalidad presencial y EAD de la Facultad de Filosofía y Letras. (Los profesores son libres de ser partícipes del esfuerzo o no).

**PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:**

La evaluación constituye un mecanismo que las instituciones, las comunidades, los grupos e individuos conforman para ubicar resultados y definir perspectivas, en condiciones concretas y a partir de procesos de trabajo e intervención particulares en un lapso determinado.

Constituye un punto de partida para contar con información relevante y pertinente sobre determinado proceso de trabajo o actividad profesional, para hacer una valoración, tomar decisiones o definir programas y políticas que atiendan situaciones específicas, a partir de los datos correspondientes.

Los procesos de evaluación son, en las instituciones educativas, un referente central en el trabajo cotidiano de los agentes involucrados, ya que brindan las bases para situar los alcances que los procesos de enseñanza-aprendizaje y la actividad académica y de investigación tienen en la formación y la producción de conocimiento, así como en la difusión y la extensión de la cultura.

Por su importancia, la evaluación debe ser considerada como parte sustantiva de las políticas institucionales, pues está ampliamente relacionada con la responsabilidad que los diferentes actores tienen, así como con los resultados de su trabajo, en el marco de los procesos y mecanismos que despliegan para su consecución. En los últimos tiempos, en nuestra facultad la evaluación ha sido una demanda reiterada y generalizada de los distintos sectores que la componen.

Particularmente, la evaluación abre la posibilidad para que, en concordancia con las políticas de planeación institucional, se recuperen experiencias y se formulen propuestas para reconocer y atender problemáticas, así como para generar condiciones que favorezcan los procesos de enseñanza-aprendizaje, de formación, transformación, actualización y comunicación entre los participantes en las prácticas educativas.

Es importante señalar que el Consejo Técnico de la Facultad fue cuidadoso y respetuoso al señalar que de ninguna manera la evaluación de la actividad docente podrá utilizarse con fines de determinar la permanencia, la promoción y el otorgamiento de estímulos de los profesores, sean de asignatura o de tiempo completo. El resultado será confidencial y únicamente lo conocerá el académico interesado.

Se publicarán los resultados generales por colegio para una evaluación global y anónima de los datos, a cargo de los Comités Académicos y del Consejo Técnico, de tal manera que su análisis permita reforzar el trabajo académico y tomar las iniciativas de carácter institucional que favorezcan el desarrollo de las labores académicas y la vida colegiada.

### CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

El siguiente instrumento es una copia fidedigna del cuestionario que contestarán los alumnos para el proceso de evaluación. Se lo presentamos para que usted conozca las preguntas y posibles respuestas con el propósito de proveerle la mayor información para disipar dudas respecto a este proceso.

### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Filosofía y Letras

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LOS/AS ACADÉMICOS/AS

FECHA

Profesor(a):

Clave de licenciatura:

Clave de asignatura:

Clave de grupo:

Semestre:

#### I. EN CUANTO AL PROGRAMA DEL CURSO

1. ¿El/la profesor(a) presentó el programa, de manera oral o por escrito, al inicio del curso?

Sí No No tengo elementos para contestar

2. ¿El/la profesor(a) presentó los propósitos u objetivos del curso y los contenidos?

Sí Parcialmente No No tengo elementos para contestar

3. ¿El/la profesor(a) dio a conocer las formas y los criterios de evaluación?

Sí Parcialmente No No tengo elementos para contestar

4. ¿El/la profesor(a) dio a conocer las lecturas y dinámica de trabajo en función de los contenidos propuestos?

Sí Parcialmente No No tengo elementos para contestar

## II. EN CUANTO AL DESARROLLO DEL CURSO

5. ¿En términos generales, el/la profesor(a) siguió el programa que dio a conocer al inicio del curso?

Sí Parcialmente No No tengo elementos para contestar

6. ¿El/la profesor(a) aprovechó el tiempo de clase en función del programa propuesto?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

7. ¿El/la profesor(a) promovió la participación de los(as) alumnos(as) en clase?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

8. ¿El/la profesor(a) despertó el interés de los(as) alumnos(as)?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

9. ¿El/la profesor(a) demostró capacidad para promover el proceso de enseñanza aprendizaje?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

10. ¿El/la profesor(a) atendió preguntas y solicitudes de aclaración de los(as) alumnos(as), durante el desarrollo de la clase?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

11. ¿El/la profesor(a) revisó y evaluó oportunamente las actividades programadas?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

12. EN EL CASO DE que el programa del curso incluya prácticas de campo, ¿éstas favorecieron el proceso de aprendizaje?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

13. ¿El/la profesor(a) creó las condiciones académicas para una comunicación y una atención respetuosa a los/las alumnos(as)?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

## III. EN CUANTO A NORMATIVIDAD

14. ¿El/la profesor(a) asistió a su clase?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca No tengo elementos para contestar

15. EN EL CASO DE que el/la profesor(a) tenga un(a) ayudante, el porcentaje de clases que el/la ayudante impartió fue de:

1-25%                      25-50% Más                      50%                      No tiene ayudante

16. ¿El/la profesor(a) fue puntual?

Siempre    Casi siempre    Algunas veces    Nunca    No tengo elementos para contestar

#### IV. EN CUANTO A OPINIÓN

17. ¿Recomendarías este curso a otros(as) compañeros(as)?

Sí                      No

Para este trabajo se ha omitido de la evaluación lo que corresponde a la autoevaluación y estadística de los estudiantes.

A continuación se presentan datos importantes que refuerzan esta investigación como son los resultados emitidos de la evaluación realizada durante el periodo del 21 de mayo al 23 de julio de 2012. PARTICIPACIÓN DE PROFESORES

#### Total de Profesores

Activos	Total de profesores	Participantes	Porcentaje de participación
BIBLIOTECOLOGÍA	76	54	71.05

#### PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS

Alumnos que podían participar	Alumnos que participaron	Porcentaje de Participación
BIBLIOTECOLOGÍA 397	75	18.89

\*\* Como se puede observar la participación de los alumnos fue muy baja y los profesores en su mayoría sí están dispuestos a participar dentro de la evaluación, lo cual muestro un interés por un mejor desempeño.

Si se le hicieran adecuaciones en la redacción de la evaluación dirigido al entorno del sistema de EAD el alumno de esta modalidad podría contestar el cuestionario completo, aun así, participa llenando los campos que sí le aplican.

**Anexo 3.- LA INMERSIÓN DE LA EDUCACIÓN MEDIA EN MÉXICO:  
OPORTUNIDAD PARA TUTORES DE EAD DEL CAMPO DE BIBLIOTECOLOGIA**

*La educación a distancia es una modalidad, no un grado inferior de un modelo de educación.*

A partir de lo que a continuación se expone, es fácil ratificar que los profesionistas en el campo de la Bibliotecología tenemos la oportunidad de estar inmersos y cada vez más solicitados dentro del Sistema Integral de la Educación Nacional, y esta oportunidad se llama EAD.

De acuerdo al entorno analizado en este trabajo, no se debe dejar de lado, que uno de los potenciales casi inmediatos, será incluir a profesionales de nuestro campo en los programas de EAD de Educación Media Superior, donde será oportuna la participación de tutores especializados del campo de Bibliotecología en todos y cada uno de los programas de educación, quienes con su desempeño vendrán a reforzar los programas y la formación de los educandos, con una pertinente solución y apoyo dentro del sistema de educación en el manejo de la información.

Es muy interesante ver que los primeros pasos dentro de la visión de la Educación Media Superior, se están dando cada día con mayor profesionalismo en nuestro país.

Vamos directo a lo sucedido en los últimos años:

En el año 2008, se emite La Reforma Integral de la Educación Media Superior<sup>164</sup>, es un proceso consensuado que consiste en la Creación del Sistema Nacional del Bachillerato con base en cuatro pilares:

1. Construcción de un Marco Curricular Común.
2. Definición y reconocimiento de las porciones de la oferta de la Educación Media Superior.

---

<sup>164</sup> SEP. (2012). *Reforma Integral de la Educación Media Superior*. Consulta el 16 de mayo de 2012, de <http://www.reforma-iems.sems.gob.mx/>

3. Profesionalización de los servicios educativos.
4. Certificación Nacional Complementaria.

En esta Reforma se involucra a todos los subsistemas que la componen como un todo, para dotar a los estudiantes, docentes y a la comunidad educativa de nuestro país con los fundamentos teórico-prácticos para que el nivel medio superior sea relevante en el acontecer diario de los involucrados.

Se determina que los docentes son los principales actores de la Reforma: “Los alumnos pasan, los edificios permanecen pero los docentes están en constante evolución”.

Por otro lado, dentro de los puntos relevantes que se emiten del perfil del docente en el Sistema Nacional de Bachillerato, se hace mención a dos puntos muy importantes para esta investigación:

El docente:

- Provee de bibliografía relevante y orienta a los estudiantes en la consulta de fuentes para la investigación.
  
- Utiliza la tecnología de la información y la comunicación con una aplicación didáctica y estratégica en distintos ambientes de aprendizaje.

Se emite en el Diario Oficial de la Federación el ACUERDO número 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad. (Original: viernes 26 de septiembre de 2008. Modificado: Martes 23 de junio de 2009 DIARIO OFICIAL (Primera Sección).

Del cual se presenta una extracción de aquellos señalamientos establecidos, los cuales son de importancia para este trabajo:

*CONSIDERANDO*

*“... que la Ley General de Educación establece la atribución concurrente de las autoridades educativas Federal y locales para promover y prestar los servicios educativos del tipo medio superior, así como para determinar los correspondientes planes y*

*programas de estudio, pudiendo celebrar convenios para coordinar o unificar dichas actividades educativas”;*

#### *ARTICULO SEGUNDO.-*

*Una competencia es la integración de habilidades, conocimientos y actitudes en un contexto específico. Esta estructura reordena y enriquece los planes y programas de estudio existentes y se adapta a sus objetivos; no busca reemplazarlos, sino complementarlos y especificarlos. Define estándares compartidos que hacen más flexible y pertinente el currículo de la EMS.*

#### *II. Definición y regulación de las modalidades de oferta:*

*La EMS se oferta en distintas modalidades. La Ley General de Educación define tres: escolarizada, no escolarizada y mixta. Las últimas dos han tenido un desarrollo notable en los últimos años, identificándose de manera indistinta como modalidades a distancia o abiertas, entre otros nombres. Debido a su proliferación, se requiere impulsar su desarrollo ordenado y con calidad como opciones educativas que atiendan a una población cada vez más amplia y diversa.*

#### *III. Mecanismos de gestión:*

*Formación y actualización de la planta docente según los objetivos compartidos de la EMS. Este es uno de los elementos de mayor importancia para que la Reforma se lleve a cabo de manera exitosa. Los docentes deben poder trabajar con base en un modelo de competencias y adoptar estrategias centradas en el aprendizaje. Para ello se definirá el Perfil del Docente constituido por un conjunto de competencias.*

#### *I. Antecedentes de la Reforma Integral de la EMS*

*a. Retos de la EMS en México*

*El Gobierno tiene la responsabilidad de asegurar que los jóvenes encuentren oportunidades para realizarse en la proximidad de su vida adulta. En 2010 nuestro país alcanzará el máximo histórico en el número de jóvenes entre 16 y 18 años, los cuales constituyen el grupo en edad de cursar EMS.*

Cuadro I.1

Población 16-18 años			
Año	Población	Año	Población
1980	4,658,034	2007	6,534,220
1990	5,866,083	2010	6,651,539
2000	6,332,260	2015	6,303,361
2005	6,476,584	2020	5,641,299

Tabla 19. Población de Jóvenes edad 16-18 años. Periodo 2007-2020

Fuente: Proyecciones de población CONAPO. Base 2006 para datos 2000-2020, y base 2002 para datos 1980 y 1990.

Como se puede apreciar en el cuadro siguiente, de no haber un nuevo impulso a la EMS, en el ciclo escolar 2012-13 la tasa de graduación será de 49.1% por ciento, la cual es menor al promedio en el que se encontraban los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a finales de la década de los años sesenta<sup>165</sup>. En otras palabras, de continuar las tendencias actuales, al inicio de la segunda década del siglo XXI, la EMS en nuestro país tendría un rezago de 50 años. Esta no puede ser una opción para un país que aspira a mayores niveles de bienestar en una etapa en que el número de jóvenes alcanza su máximo histórico.

---

<sup>165</sup> OECD. (2006). *Education at a Glance, Anexo 3*. Consulta el 19 de noviembre de 2011, de [www.oecd.org/edu/eag2006](http://www.oecd.org/edu/eag2006)

Cuadro I.2

Tasa de terminación en la Educación Media Superior

Cifras nacionales

Ciclo escolar	Tasa de terminación	Ciclo escolar	Tasa de terminación
1990-1991	26.4%	2006-2007	42.1%
1995-1996	26.2%	2007-2008	44.4%
2000-2001	32.9%	2010-2011	47.1%
2005-2006	e/ 41.1%	2012-2013	49.1%

Tabla 20. Tasa de terminación de jóvenes estudiantes Periodo 1990-2006

e/ Datos estimados a partir del ciclo escolar 2005-2006.

Fuente: Sistema para el análisis de la estadística educativa (SisteSep). Versión 5.0, Dirección de Análisis DGPP, SEP.

El cuadro siguiente muestra el indicador de cobertura de la EMS desde el año 1990 y las proyecciones hasta el 2020. Incluye datos sobre el número de egresados de secundaria, para poder dimensionar la demanda de servicios de EMS y la tasa de absorción (que divide el número de alumnos de nuevo ingreso en la EMS entre los egresados de la secundaria). Asimismo, muestra la llamada eficiencia terminal, un reflejo de la deserción, que mide el porcentaje de alumnos que egresa de la secundaria con respecto a los que ingresaron tres años antes.

Cuadro I.3

Indicadores de cobertura de la Educación Media Superior

Cifras nacionales

Ciclo escolar	Egresados de Secundaria	Tasa de absorción Deserción	Deserción	Eficiencia terminal	Cobertura
1990-1991	1,176,290	75.4%	18.8%	55.2%	35.8%

EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA:  
ESTUDIO DE LAS FUNCIONES DEL TUTOR

1995-1996	1,222,550	89.6%	18.5%	55.5%	39.4%
2000-2001	1,421,931	93.3%	17.5%	57.0%	46.5%
2005-2006	e/ 1,646,221	98.2%	17.0%	59.6%	57.2%
2006-2007	1,697,834	98.3%	16.7%	59.8%	58.6%
2007-2008	1,739,513	98.3%	16.6%	60.0%	60.1%
2010-2011	1,803,082	98.4%	16.3%	60.6%	63.4%
2012-2013	1,805,863	98.5%	16.0%	61.1%	65.0%
2015-2016	1,800,839	98.6%	15.8%	61.6%	69.3%
2020-2021	1,747,103	98.8%	15.4%	62.2%	75.9%

Tabla 21. Indicadores de Cobertura de EMS periodo 1990-2006

e/ Datos estimados a partir del ciclo escolar 2005-2006.

Fuente: Sistema para el análisis de la estadística educativa (SisteSep). Versión 5.0, Dirección de Análisis DGPP, SEP.

### 3. Los mecanismos de gestión de la Reforma:

- a. Orientación, tutoría y atención a las necesidades de los alumnos
- b. Desarrollo de la planta docente
- d. Profesionalización de la gestión

Como es apreciable en este acuerdo, dentro de los valiosos y específicos análisis que se presentan, se plantea no solo la realidad actual, si no que se prevé una visión general de lo que ya está aconteciendo en línea directa hacia la Educación Media Superior en nuestro país, es por ello que surgen las prontas y secuenciales medidas preventivas que se vienen tomando al respecto, las cuales se muestran en este trabajo como lo es el seguimiento legal

para que los cambios se den a la brevedad, esto es; por ejemplo, que el pasado 20 de Septiembre de 2011 el Senado de la República aprobó elevar a rango constitucional la obligatoriedad de la educación media superior. “...se espera que se irá implantando de manera progresiva hasta alcanzar su cobertura en todo el país en el ciclo 2020-2021”.

El 8 de Febrero de 2012 se hizo público en los medios de comunicación, la realización del acto en el que se anunció por parte del Ejecutivo, que la Educación Media Superior ya es obligatoria en México. Validándose mediante la firma del decreto por parte del presidente del poder Ejecutivo, donde se eleva a rango constitucional la obligatoriedad de la educación media superior, esto es, se reformó a los artículos 3 y 31 constitucionales, con lo cual se da obligatoriedad a la educación media superior en el país, es decir, bachillerato o preparatoria.

Así mismo, quedó especificado que la puesta en marcha de la reforma de ley será a partir del próximo periodo escolar.

Para el cumplimiento integral y pleno de la misma y para alcanzar la cobertura universal del bachillerato, la ley cuenta con un plazo límite hasta el 2022, siendo la aprobación de ejercicio de planeación presupuestal multianual por parte del Congreso lo que garantiza la obligatoriedad de la educación media superior en México.

El día 13 de Febrero del año en curso se anunció un nuevo programa por parte de la Secretaría de Educación Pública “Preparatoria Abierta en Línea”, noticia que igualmente llamó la atención en foros internacionales como lo es la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) quien incorporó en su portal de noticias<sup>166</sup> el nuevo programa de la SEP, *modalidad que aprovecha las nuevas tecnologías del conocimiento para ampliar la oferta educativa, a fin de ofrecer una alternativa viable y flexible para quienes no pueden acudir al sistema educativo escolarizado, además de que les permitirá continuar estudios superiores.* Programa en donde se puede apreciar es continuidad y adaptación a lo que el

---

<sup>166</sup> OEI. (2012). *Portal de noticias*. Consulta el 14 de febrero de 2012, de <http://www.oei.es/noticias/spip.p.hp?article10129>

entorno mutante exige, algo más que el Programa de Preparatoria a Distancia, ofrecido por la misma SEP desde hace años.

Al respecto, la SEP en su portal WEB<sup>167</sup> describe: “La Preparatoria Abierta en Línea es un servicio educativo de vanguardia que te permitirá realizar tus estudios de bachillerato con calidad y en la modalidad no escolarizada”. Programa que al día de hoy dentro de esta investigación ya está a la disposición y con cupo para inscripciones”.

Conforme a lo que acontece y se ha presentado en esta investigación; en nuestro país el impacto de la permanencia de la EAD es óptimo para movilizar a todo el sistema educativo, así como para acrecentar la internacionalización y la competitividad.

Por ello, la importancia del estudio de las funciones del tutor, que es el articulador entre la institución, docente y educando o en su caso, entre institución y educando, para optimizar la utilización de todos los resultados e incrementar el aprovechamiento de los programas de EAD. Se destaca nuevamente lo que expone la autora: *la educación a distancia es una modalidad, no un grado inferior de un modelo de educación.*



“...El que ha venido detrás de mi  
ya está delante de mí, porque era antes yo”

Juan 1: 15

---