

## Competencias tecnológicas del e-tutor en el Bachillerato Universitario a Distancia de la UAEM

Mayra Ivonne Guadarrama Cárdenas, Silvia Quevedo Moreno, Tsereth Zubayda Loretto Castillo

Technological competencies of the e-counselor in Bachillerato Universitario a Distancia at UAEM

### Resumen

Dentro del Bachillerato Universitario a Distancia (BUAD), de la Universidad Autónoma del Estado de México, las acciones tutoriales convergen en fortalecer el rol tutor y privilegiar el acompañamiento a los estudiantes. La presente investigación cualitativa analiza las competencias tecnológicas de los e-tutores en el acompañamiento y asesoría de los tutorados. El método utilizado fue estudio de caso, y se usó la técnica de grupo focal. Los resultados incluyen la identificación de las habilidades de las e-tutoras del BUAD en la gestión y empleo de los recursos tecnológicos dentro de un entorno virtual.

**Palabras clave:** tutoría, e-tutor, competencias tecnológicas, entorno virtual.

### Abstract

In the Bachillerato Universitario a Distancia (BUAD), at Universidad Autónoma del Estado de México, counseling activities strengthen the role of counselors and promote accompanying students. The present qualitative research analyses the technological competencies of the e-tutors in the accompaniment and advice of the learners they serve. We used a case study, and had a focus group. Results included the identification of counselors' skills to manage and use technological resources in an online environment.

**Keywords:** counseling, e-counselor, technological competencies, online environment.

## Introducción

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2001) considera una definición inclusiva de la tutoría y, por ende, la concibe como aquella atención personalizada a un alumno o grupo reducido, por parte de académicos competentes, mediante un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en el estudiante.

Por su parte, el SINATA (Sistema Nacional de Tutorías Académicas) define a la tutoría como un “acompañamiento académico a los estudiantes, desde que ingresan hasta que concluyen sus estudios; es realizado por un profesor que asume el papel de Tutor, quien [...] los orienta para lograr un estudio eficiente, desarrollar competencias y hábitos de estudio” (SEMS, 2011, p. 13).

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son recursos, herramientas y programas de la tutoría en la modalidad a distancia para el acompañamiento que brinda al estudiante a lo largo de su trayectoria académica. La UNESCO menciona que el uso de las TIC puede complementar, enriquecer y transformar la educación.

A la tutoría que se desarrolla y promueve por medio de entornos virtuales de aprendizaje, se le conoce como *e-tutoría*, pues aprovecha las TIC tanto en la tutoría académica, como en sus objetivos y estrategias para desarrollarse. Además, es importante resaltar que en la e-tutoría, el tutor trabaja usando como soporte parcial o total alguna tecnología electrónica, lo que lo convierte en un e-tutor.

## Marco referencial

### Competencias del e-tutor

Según Bonfill *et al.* (2015, p. 29), el perfil del e-tutor engloba aquellas “características personales y competencias de desempeño profesional y de uso en tecnología” que necesariamente debe poseer dicho actor educativo para desempeñar de manera eficaz sus funciones. En este sentido, las *competencias profesionales* hacen referencia tanto a los conocimientos, como a las habilidades y las actitudes que los e-tutores poseen para resolver situaciones en contextos reales. Por su parte, las *características personales* se definen como aquellos rasgos de personalidad necesarios para el ejercicio del rol. Y, finalmente, las *competencias tecnológicas* constituyen aquellas capacidades necesarias para gestionar y emplear los recursos tecnológicos dentro de un entorno virtual.

## Competencia tecnológica del e-tutor

Entre las más relevantes para el e-tutor, está el uso de las herramientas tecnológicas y la orientación para su utilización. Según Bonfill *et al.* (2015), esta competencia incluye las siguientes capacidades:

- a. Utilizar didácticamente las tecnologías y entornos virtuales de enseñanza.
- b. Motivar a los estudiantes en el uso de las tecnologías.
- c. Orientarse a la resolución de inconvenientes tecnológicos.
- d. Emplear los medios tecnológicos adecuados para la modalidad en función del contenido y de las características del grupo de alumnos.

## Resultados de la experiencia

La presente investigación cualitativa buscó explorar las competencias tecnológicas de los e-tutores en el acompañamiento y asesoría de los tutorados. Se estudió un grupo focal formado por seis e-tutores bajo el criterio de que cada uno ejercía sus funciones dentro del Bachillerato Universitario a Distancia (BUAD). Se profundizó en las capacidades del e-tutor para generar un espacio de reflexión y discusión en torno a la competencia tecnológica. Los resultados se integraron en cuatro capacidades que se describen a continuación:

### Dimensión 1. Capacidad para usar los medios tecnológicos

De acuerdo con los testimonios brindados por los e-tutores, se destaca que el correo electrónico (institucional, de la plataforma SEDUCA, y personal), WhatsApp y Facebook representan los principales medios para interactuar con sus tutorados; es decir, crean grupos de WhatsApp y salas en Facebook para comunicarse con ellos y les envían correos electrónicos desde sus cuentas oficiales para dar seguimiento a su labor. Asimismo, un dato importante que surgió es la aplicación de estrategias emergentes (videollamadas y comunicaciones telefónicas) no solo como seguimiento de casos delicados, sino también como apoyo a los estudiantes que no cuentan en todo momento con acceso a internet.

Con base en lo mencionado por los e-tutores, los medios tecnológicos forman parte esencial de sus funciones y consideran importante conocer, pero sobre todo manejar, herramientas de comunicación, a pesar de que muchas veces se ven obligados a emplear exclusivamente las ofrecidas por la plataforma SEDUCA, ya que de esta forma se deja evidencia de su labor tutorial.

## Dimensión 2. Capacidad para comunicarse por escrito y oralmente

Para esta capacidad, los e-tutores comentan que la claridad en el texto es importante para lograr la comprensión en el contenido de la información que pretenden compartir con sus tutorados; por ello, deciden desglosarla con el apoyo de viñetas, evitando la prosa farragosa, cuidando la ortografía y verificando el mensaje antes de su envío.

También consideran fundamental ser concretos y escuetos, aunque mostrándose al mismo tiempo empáticos y sensibles con los estudiantes, más no afectivos, ya que al e-tutor se le considera una figura ejemplar que indirectamente debe establecer una relación capaz de influir en el estado anímico del tutorado.

Asimismo, se dedujo que la comunicación del e-tutor va más allá de la sintaxis y la ortografía, pues se considera importante la sensibilidad al procurar en todo momento ser asertivos y lograr familiaridad con el alumno mediante herramientas tecnológicas que permitan una visualización cara a cara.

Debe mencionarse que la comunicación oral es indispensable en las funciones tutoriales; sin embargo, no es la principal, pues la prioridad es establecer contacto vía escrita con los tutorados, ya que resulta complicado un diálogo de viva voz en los entornos virtuales. Este cambio de circunstancias induce a una flexibilidad en la tutoría, así como la capacidad de adaptarse a los cambios que se presenten, pero sin que se olviden el desarrollo de las habilidades cognitivas, sociales, académicas e incluso personales de los estudiantes.

## Dimensión 3. Capacidad para diseñar y desarrollar materiales de estudio que requieren el uso de herramientas tecnológicas

Respecto a la tercera dimensión, los e-tutores señalan que los asesores se encargan de resolver aspectos académicos de los alumnos y que el experto en contenidos se ocupa de desarrollarlos para su montaje en la plataforma SEDUCA. Es decir, consideran que el dominio de contenidos es necesario para el asesor, mientras que para ejercer sus funciones tutoras tiene poca relevancia, y que lo realmente importante está en la creación y elaboración de materiales que permitan al tutorado adquirir hábitos de estudio, estrategias de aprendizaje, manejo de tiempo, etcétera.

## Dimensión 4. Capacidad para utilizar plataformas de teleformación

Para esta dimensión, los e-tutores consideran que a causa de la pandemia originada por la COVID-19 han tenido que dominar y emplear nuevas herramientas tecnológicas, como las plataformas Zoom, Teams, Skype y Google Meet, y ha sido

tal su adaptación que incluso buscan organizar una sesión de bienvenida para la apertura del trimestre a través de cualquiera de estas plataformas. De igual forma, mencionan que una sesión de esta naturaleza podría acercar a los estudiantes, ya que consideran que el correo electrónico es una herramienta de comunicación algo “fría” para situaciones como recibirlos por primera vez.

## Conclusiones

Indagar las competencias tecnológicas de los e-tutores desde su propia perspectiva en el acompañamiento y asesoría de los tutorados del BUAD de la UAEM se vuelve relevante en el proceso tutorial de la educación a distancia, pues muestra la importancia de dicha labor en la formación de los alumnos en ambientes virtuales.

Dentro de la e-tutoría, se puede apreciar el uso de recursos web, así como de redes sociales (WhatsApp y Facebook), a pesar de que se les solicita a los e-tutores utilizar como herramienta tecnológica la plataforma SEDUCA y el correo electrónico. Sin embargo, se propone la apertura para utilizar otras plataformas a fin de optimizar la comunicación y el manejo de grupos tutoriales.

Por otro lado, se recomienda, en un futuro, complementar este trabajo con la opinión de los estudiantes sobre la competencia tecnológica del e-tutor; es decir, investigar cómo los tutorados perciben la capacidad de su e-tutor para manejar los medios tecnológicos y comunicarse por escrito y oralmente, así como para diseñar y desarrollar materiales de estudio que requieren el uso de herramientas tecnológicas, como las de teleformación.

Finalmente, se considera que es indispensable para el ejercicio de las competencias tecnológicas de los e-tutores el conocimiento de las TIC, ya que favorecerá el rendimiento académico de los estudiantes por la detección de alumnos en diferentes condiciones que podrían referirse a asesorías disciplinares u orientación educativa para supervisar su desempeño educativo.

## Referencias

ANUIES (2001). *Programas Institucionales de Tutoría: una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior.*

Bonfill, C., Kagel, M., Lac Prugent, C., Goldstein, C. & Lobato, L. (2015). Las buenas prácticas del e-tutor. Sus percepciones acerca del ejercicio de este rol. Proyecto de investigación AECI (A/010732/07). Experimentación de un modelo de cooperación Iberoamericana soportada por TIC para la innovación universitaria. *Repositorio de la Universidad de Belgrano*. Recuperado de: <https://docplayer.es/64700392-Publicaciones-gtea-04.html>  
<http://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/5065>

SEMS (2011). *Sistema Nacional de Tutorías Académicas para el Bachillerato General, Tecnológico y Profesional Técnico*. Subsecretaría de Educación Media Superior. Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico. SEP.  
[http://cbta197.edu.mx/informacion/tutorias/Manual\\_SINATA.pdf](http://cbta197.edu.mx/informacion/tutorias/Manual_SINATA.pdf)

---

Dra. Mayra Ivonne Guadarrama Cárdenas

[mguadarramac@uaemex.mx](mailto:mguadarramac@uaemex.mx)

Universidad Autónoma del Estado de México

ORCID: [0000-0003-1782-0892](https://orcid.org/0000-0003-1782-0892)

Mtra. Silvia Quevedo Moreno

[squevedom@uaemex.mx](mailto:squevedom@uaemex.mx)

Universidad Autónoma del Estado de México

ORCID: [0000-0003-4474-9649](https://orcid.org/0000-0003-4474-9649)

Mtra. Tsereth Zubayda Loretto Castillo

[tzlorettoc@uaemex.mx](mailto:tzlorettoc@uaemex.mx)

Universidad Autónoma del Estado de México

ORCID: [0000-0002-0190-682X](https://orcid.org/0000-0002-0190-682X)