



**Mireia Artís Mercadet**

UAM

**Pablo César Hernández Cerrito**

UAM Azcapotzalco

ORCID: [0000-0002-5068-7520](https://orcid.org/0000-0002-5068-7520)

**El acompañamiento docente: de la virtualidad a la enseñanza combinada**

Páginas 193-219

En:

Modalidades alternas para la innovación educativa en la formación universitaria / Eduardo Peñalosa Castro y Pablo César Hernández Cerrito, coordinadores. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana, 2021. 259 páginas. Colección Abate Faria; 35

ISBN de la colección: 978-607-477-324-8

ISBN de la obra: 978-607-28-2218-4

## Capítulo VII.

### El acompañamiento docente: de la virtualidad a la enseñanza combinada

*Mireia Artís Mercadet\* | Pablo César Hernández Cerrito\*\**

\* Profesora-investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana de México (jubilada en 2007). Profesora, tutora virtual durante más de veinte años y autora de material didáctico para aulas virtuales.

\*\* Profesor-investigador invitado del Departamento de Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana de México, Unidad Azcapotzalco.



## Introducción

A principios de la educación escolarizada, el papel protagónico en el aula tradicional lo asumía el docente, quien tomaba una postura y actitud autoritarias frente a un estudiante pasivo. La transmisión de conocimiento se realizaba, principalmente, escuchando la cátedra. Hoy en día, en el siglo XXI, siguen manteniéndose prácticas unidireccionales de enseñanza. Sin embargo, gracias a los hallazgos en didáctica, pedagogía y los avances en ciencia y tecnología, como seres sociales que somos por naturaleza, nos hemos dado cuenta de que la interacción, el diálogo, el intercambio, la colaboración y la retroalimentación son elementos esenciales para un aprendizaje auténtico y significativo. Con los progresos en telecomunicaciones y la experiencia de educación a distancia y virtual en diferentes partes del mundo, el acompañamiento de los estudiantes durante el proceso de aprendizaje ha sido identificado y reconocido como un factor clave tanto para la permanencia escolar como para el rendimiento académico y el fortalecimiento de identidad y sentido de pertenencia universitaria.

Analizar este tema nos parece importante y es lo que intentamos hacer en este capítulo. Hablaremos, primero, de cómo se lleva a cabo el acompañamiento en una universidad totalmente virtual, en la cual el estudiante cuenta con dos figuras docentes: un tutor —que lo acompaña durante todos sus estudios— y el profesor de cada asignatura. Después, señalaremos cómo puede llevarse a cabo el acompañamiento en línea si sólo se dispone de una figura docente —a quien tradicionalmente conocemos como profesor de asignatura— y proponemos que se complementen ambas funciones —tutor y profesor de asignatura— en una sola persona, el profesor/tutor.

A continuación, mencionaremos brevemente cómo puede realizarse el acompañamiento en la modalidad mixta de enseñanza-aprendizaje (en la cual una parte de la enseñanza se lleva a cabo en el aula presencial y la otra, no menos importante, en el aula virtual) como la que está instrumentándose en universidades que nacieron presenciales y que, seguramente, será necesaria ante los cambios y transformaciones educativas pospandemia. Esta posibilidad es sólo una entre otras y de las cuales hablaremos al final, agrupadas en lo que llamamos enseñanza combinada.

La experiencia de diseñar y llevar a cabo el acompañamiento docente en una universidad totalmente virtual es diferente al que puede hacerse en la enseñanza combinada (por ejemplo, la enseñanza mixta), pero puede aprenderse de las buenas prácticas de la experiencia de la virtualidad, aun cuando tenga que haber adaptaciones importantes según el modelo de universidad presencial donde quiera instrumentarse y, principalmente, de los recursos con los que se cuente. Es todo un reto que esta adaptación sea exitosa, un desafío apasionante, como lo fue idear el funcionamiento, desde el principio, de una universidad totalmente virtual. Veamos cómo se llevó a cabo y qué podemos aprender de la que hoy se considera una universidad virtual de alta calidad y un referente a nivel internacional.

### *Una pequeñísima pincelada de historia de educación virtual*

Durante treinta años (1976-2006), fui profesora-investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), y tuve el privilegio, de forma paralela, de ser profesora de la primera universidad virtual del mundo, la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) desde sus inicios hasta hace cinco años (1997-2016). Esta experiencia en docencia en dos modalidades distintas, presencial y virtual, y la sensación de que en esa universidad totalmente virtual estábamos revolucionando el futuro de la educación, me impulsó a convencer a profesores y autoridades de la necesidad de introducir la virtualidad en nuestra Universidad. En el camino, encontré un colega de esfuerzo y entu-

siasmo, coautor de este texto. Llevamos cerca de quince años trabajando de manera conjunta, durante los cuales hemos vivido la evolución de las TIC en la vida universitaria de la UAM, en sus distintas Unidades.

Cuando me jubilé de la UAM, atraída por vivir a fondo las raíces de mis antepasados, me trasladé a Cataluña, mi segunda patria. Esta pequeña nación —de la cual todavía mucha gente no sabe de su existencia— tiene una lengua y una cultura propias e instituciones de excelencia reconocidas a nivel internacional. Aquí se fundó la primera universidad virtual del mundo. Comenzó a funcionar el 31 de octubre de 1995 con dos carreras (Ciencias Empresariales y Psicopedagogía), y 206 estudiantes inscritos. Un año y medio después, me integré como profesora virtual de la nueva carrera de Humanidades. Tuve el privilegio, así, de formar parte del equipo que la fue construyendo. Al principio nadie sabía cómo hacerlo porque no existía ningún antecedente. Lo que más se le parecía era la educación a distancia que, en el siglo XIX, había aparecido en diversos países del mundo.

La primera experiencia exitosa de educación a distancia fue por correo postal y se llevó a cabo en Inglaterra en 1840 —año en que se inventó el timbre o sello postal— con el curso por correspondencia de Issac Pitman, inventor de la taquigrafía y llamado hoy “padre de la educación a distancia” (Archibald y Worsley, 2019). Es sorprendente el éxito de aquella primera experiencia comparado con los innumerables fracasos que le han seguido hasta hoy en todo el mundo, con muy respetables y contadas excepciones, como la exitosa Open University de Inglaterra.

Como la educación a distancia era el único antecedente de lo que se quería crear, el gobierno de Cataluña formó una comisión que recopilara las prácticas y los resultados de este formato de enseñanza y que analizara las virtudes y los inconvenientes que tenían, tanto en las experiencias pasadas como en las de los primeros años de la década de los noventa. Después de un análisis exhaustivo de la información obtenida, se encontró que el principal problema de la educación a distancia era la deserción. Se estudiaron los motivos de este fenómeno y se descubrió que sus causas fundamentales eran la sensación de aislamiento y de soledad en que se encontraba el estu-

diante a distancia. Entonces la comisión, después de un largo intercambio de opiniones, propuso una solución: que hubiera dos figuras docentes. El estudiante contaría, por un lado, con el profesor de asignatura (llamado consultor, en la UOC) y por otro, con un tutor. Se “inventó” la figura del tutor virtual, cuya función sería la de acompañar al estudiante durante todo el proceso educativo, de forma paralela a su proceso de aprendizaje de las diferentes asignaturas (en cada una contaría con un profesor especialista en el tema).

El tutor acompañaría al estudiante para hacer desaparecer el sentimiento de aislamiento y soledad que llevaba a la deserción en las experiencias de educación a distancia analizadas. Debería apoyarlo en todos los aspectos, es decir, estar dispuesto a ayudarlo a resolver problemas desde el punto de vista: a) personal: intervenir en su relación con el profesor para pedirle que fuera más flexible en caso de algún problema personal, por ejemplo; b) administrativo: orientarlo en la matrícula, a cuántas asignaturas inscribirse según su tiempo disponible para tener éxito, por ejemplo; c) académico: en qué asignaturas debía matricularse primero y en cuáles después, según su formación previa o sugerir temas para sus trabajos finales, por ejemplo. Todo ello mediante una comunicación y una retroalimentación constantes.

En los primeros años de funcionamiento de la universidad se comprobó que el papel del tutor era fundamental, tanto para la respuesta personal del estudiante a sus estudios como para mitigar la deserción escolar. El porcentaje de abandono era mínimo. El acompañamiento era, pues, primordial. En este capítulo narramos primero cómo se asiste al estudiante hoy en una universidad con genética virtual, tanto por el tutor como por el profesor y, luego, cómo creemos que se puede instrumentar el acompañamiento por una sola figura docente, el profesor/tutor. Todo ello considerando la base de experiencia de la enseñanza en modalidad virtual y describiendo después las demás alternativas que llamamos de enseñanza combinada.

## El acompañamiento docente

Desde que empezaron a instrumentarse las nuevas tecnologías en la educación se han tenido que crear términos cuya definición no se ha hecho de manera precisa, clara y general, lo que conlleva confusiones que hay que evitar. Por ello, nos parece indispensable aclarar en qué sentido empleamos los términos en este capítulo. Palabras como tutor, consultor, profesor, *e-learning*, educación virtual, enseñanza en línea, *b-learning*, enseñanza mixta y combinada. A veces dos palabras se emplean como sinónimos y, en otras ocasiones, a una misma palabra se le dan sentidos distintos, por lo cual, emplearemos las palabras que enlistamos con el significado que damos a continuación.

*Para realizar una lista consideramos la siguiente*

1. Tutor. Esta palabra tiene varias acepciones. Nos centraremos en los significados en el contexto de educación superior y definiremos en qué sentido lo empleamos a lo largo del texto. En la enseñanza superior en general, el tutor es quien ayuda al estudiante a tomar decisiones y a resolver problemas referentes a su desempeño académico. Es una persona diferente al profesor de asignatura. En los textos sobre virtualidad, a menudo estas dos funciones se confunden y se habla del tutor como un profesor de asignatura con nuevas funciones. Tradicionalmente, en muchas universidades anglosajonas presenciales, la figura del tutor tiene una larga tradición —diferente de los profesores de asignatura—, que ayuda, acompaña y da seguimiento a lo largo de todos los estudios. En esas universidades, cada estudiante tiene asignado un solo tutor que lo acompaña durante toda su formación.
- 1.1. El tutor en el caso de la UAM. La docencia trasciende la impartición de cursos. Los profesores tienen actividades complementarias: la formación de recursos humanos y la participación en programas tutoriales

de licenciatura y posgrado (UAM, 2021), por ejemplo. Un profesor-investigador puede impartir una materia de licenciatura o posgrado y, al mismo tiempo, ser asignado como tutor de otros estudiantes. En el caso de licenciatura, el tutor escucha, ayuda y orienta al estudiante a tomar decisiones que influyen en su desempeño académico, pero no interviene en los contenidos de los cursos. Para ello está el profesor de asignatura. El tutor, en caso de identificar problemas de salud física o emocional que están fuera de su alcance, canaliza al estudiante a las áreas correspondientes con las que cuenta la Universidad. En el posgrado, la función tutorial se orienta, principalmente, a fomentar la capacidad de investigar y generar conocimiento.

En cada una de las Unidades académicas que conforman la UAM, existen diferentes programas de tutoría. Su objetivo en común es contribuir a la integración del estudiante a la vida universitaria para fomentar su permanencia, continuidad y egreso exitoso mitigando la deserción o abandono escolar.

- 1.2. El tutor desde la perspectiva de Romo López (2011), la tutoría implica guiar al estudiante con el propósito de contribuir a su desarrollo integral, lo que lleva a considerar que la relación profesor-alumno no sólo es cognitiva sino, también, socio-afectiva. A diferencia de la orientación y asesoría académica, la tutoría es inherente a la función docente que aborda aspectos individuales que afectan el desempeño del alumno. Se estructura en espacios, tiempos y periodicidad particulares y abarca temas diversos relacionados con la vida del alumno. Por consiguiente, la tutoría puede ser entendida como un proceso de cooperación entre el tutor y el alumno, mediante actividades formativas y secuenciadas, con proyección a la madurez de los individuos. Se pretende enseñar a aprender, comprender, reflexionar y decidir con responsabilidad, compromiso y autonomía (Álvarez, 2002, citado en Romo López, 2011).
- 1.3. El tutor en la UOC. Tiene la función de acompañamiento y de apoyo durante todos los estudios, pero en vez de llevarla a cabo presencialmente, lo realiza en un espacio virtual diseñado para tal tarea: el aula

- de tutoría. Más adelante explicamos qué hace exactamente, cómo lo realiza y con qué recursos cuenta.
2. Consultor. Esta palabra también tiene diversos significados según el contexto. En la educación superior, según la institución, se emplea de diferentes maneras. En el País Vasco, por ejemplo, es una persona que da apoyo de diversa índole a los profesores. En la UOC, consultor es sinónimo de profesor de asignatura.
  3. Profesor de asignatura. A nosotros nos parece más clara esta expresión porque es fácil de identificar. En la UAM sería el profesor, la persona encargada de impartir el contenido de una asignatura o materia determinada del programa de estudios. Más adelante describimos su labor en un entorno de enseñanza-aprendizaje virtual y con qué recursos cuenta.
  4. Profesor/tutor. Muy a menudo, las instituciones universitarias, ya sean presenciales, virtuales o mixtas (que utilizan de manera equivalente la la virtualidad y presencialidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje), no pueden darse el lujo de contar con dos figuras docentes (o muchas veces el tutor no funciona adecuadamente porque no se le da la suficiente importancia). En ese caso, nosotros pensamos que en la realidad cotidiana, el profesor de asignatura también debe realizar actividades como tutor. Este papel de profesor/tutor es el significado que muchas veces encontramos en la literatura cuando se emplea sólo la palabra tutor. Para nosotros no es lo mismo un tutor que un profesor/tutor, que tiene que hacer el esfuerzo de integrar a su práctica docente ambas actividades.
  5. Enseñanza virtual. Aunque en sus inicios —cuando los estudiantes eran sólo de Cataluña— había encuentros presenciales muy puntuales (únicamente dos en todo el curso: el día de la inscripción y un encuentro entre docentes y los respectivos grupos de alumnos, además de los exámenes que también eran presenciales), hoy en día la UOC es una universidad totalmente virtual: todo el proceso, tanto administrativo como de enseñanza-aprendizaje, se hace a través de Internet. En el caso de los

procesos de acompañamiento y enseñanza-aprendizaje, se realizan en lugares especiales: las aulas virtuales. Por ello, las universidades virtuales pueden tener hoy estudiantes de todo el mundo. Se denomina enseñanza (o enseñanza-aprendizaje) virtual al proceso que se lleva a cabo por Internet en su totalidad. Esta modalidad es una alternativa cada vez más extendida —y acelerada con la pandemia en el último año— a la educación tradicional presencial como la que se desarrolla en la UAM desde sus inicios.

6. Enseñanza mixta. Desde el advenimiento de las nuevas tecnologías, las universidades han introducido la virtualidad de distintas formas y en diferentes medidas a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Muy a menudo se aprovechaba un aula virtual para publicar materiales didácticos o ejercicios. En general, no se utilizaba para llevar a cabo una parte del proceso de enseñanza-aprendizaje igual de importante que la que se impartía en el aula presencial. Cuando esto sucede, al combinarse de manera estratégica partes importantes de virtualidad y presencialidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se habla de enseñanza mixta. Cabe señalar que, para que la docencia sea de calidad mediante el uso del aula virtual, se recomienda considerar criterios y estándares fundamentales, como el diseño pedagógico y visual del aula virtual, y el desempeño docente; motivación, retroalimentación, seguimiento y evaluación (Artís y Hernández, 2018).
7. Enseñanza combinada. La consideramos como cualquier combinación entre enseñanza virtual asíncrona, virtual síncrona y presencial. Por ejemplo, en un programa de estudios donde se utiliza una plataforma virtual para el estudio independiente asincrónico y al mismo tiempo se usa la videoconferencia con aplicaciones como Zoom para sesiones “presenciales virtuales” (es decir, sincrónicas, con coincidencia en el tiempo, pero no en el espacio). Lo anterior es una posibilidad, pero existen infinitas opciones que las instituciones pueden emplear de acuerdo con su modelo educativo, su infraestructura tecnológica y la habilitación de los profesores y estudiantes.

### *El acompañamiento del tutor: el aula de tutoría*

Como vimos en la introducción, el tutor se convierte en un elemento indispensable del modelo pedagógico de universidades virtuales de alta calidad académica como la UOC. La función tutorial es transversal y no está vinculada de forma específica a una asignatura o materia de la titulación. El tutor virtual cuenta con un aula virtual en donde tiene un grupo de alumnos inscritos en diferentes asignaturas de distintos niveles, pero son compañeros en el aula de tutoría, un espacio virtual con enlaces que es conveniente agrupar en apartados que ayuden al tutor a cumplir sus diferentes funciones. Por ejemplo, un apartado de comunicación, uno de planificación y uno de recursos.

Los enlaces del espacio de recursos pueden llevar a documentos (pdf, videos, páginas web), realizados por la universidad u otros Recursos Educativos Abiertos (REA), en donde se explica el funcionamiento de la universidad y su modelo docente, y un enlace especial a la biblioteca de la institución mediante el cual el alumno puede solicitar documentos o consultar colecciones o enciclopedias. Del espacio de planificación hablaremos con más detalle en el apartado siguiente (a); del espacio de comunicación hablaremos en el punto b.

#### a) El plan de tutoría

El enlace esencial del espacio de planificación es el plan de tutoría, un elemento central en las funciones que desempeña el tutor en el modelo educativo de la UOC (Guillamón *et al.*, 2015; Boixadós *et al.*, 2017). A continuación, describimos en qué consiste.

El plan de tutoría es una herramienta de información que indica los momentos clave del curso (evaluaciones parciales y globales, entrega de proyectos, etcétera), identificando objetivos y acciones que debe comunicar el tutor al alumno en fechas concretas. Cada indicación de acción en un momento determinado se complementa con recursos que ayudan a realizarla

de manera precisa y ágil, como enlaces a dependencias de la institución a las cuales el estudiante puede dirigirse en caso necesario o a páginas web y documentos.

Los momentos clave de acompañamiento del curso en que el tutor tiene que hacerse presente en el aula para acompañar al estudiante en sus quehaceres están enlistados en el plan de tutoría como sigue (Boixadós *et al.*, 2017).

- Pre-matrícula: asesorar al estudiante acerca de cuáles y a cuántas asignaturas es conveniente que se inscriba. Este acompañamiento, durante los primeros años de la UOC, se hacía de forma presencial. Era la primera vez que el tutor conocía al estudiante directamente y su labor consistía en preguntarle qué tipo de vida llevaba y su situación tanto familiar como laboral. Esto le servía al tutor para calcular el tiempo disponible para dedicar a los estudios y poder aconsejarle un itinerario formativo y cuántas asignaturas era conveniente que inscribiera para tener éxito. Hoy este proceso se hace también de forma virtual.
- Matrícula: se brinda asesoramiento de dónde dirigirse, presencial o virtualmente, para llevar a cabo los procesos de gestión escolar, como la inscripción.
- Inicio del curso: se da la bienvenida al aula y se presenta a los compañeros del curso. En el aula hay un enlace a la lista de estudiantes que incluye el correo electrónico de cada uno. Los estudiantes pueden establecer comunicación personal entre ellos por esa vía.
- Durante el curso: un aspecto primordial en educación virtual es la autorregulación del estudiante (a esto también le ayuda el tutor): poder realizar la entrega de los trabajos en las fechas indicadas, tener claro los periodos de realización de actividades (como intervenciones en los foros o en debates).
- Final del curso: recordar los periodos de examen y estar atento para resolver cualquier dificultad personal o administrativa que implique problemas al estudiante a la hora de realizar sus exámenes.

b) Los espacios de comunicación del tutor: comunicación unidireccional, bidireccional y multidireccional.

No hay acompañamiento sin comunicación. ¿Con qué herramientas de comunicación cuenta el tutor?

- El pizarrón: las informaciones dirigidas al conjunto del grupo, como los recordatorios de los momentos clave del curso, pueden hacerse de manera unidireccional, es decir, en un espacio que simularía el pizarrón del aula presencial en donde sólo puede escribir el profesor y no se espera respuesta por parte del estudiante. En el aula virtual se llama pizarrón o tablón del tutor. Es un correo electrónico que todo el grupo puede ver pero que no admite respuesta.
- El correo electrónico: la comunicación individual entre el tutor y el estudiante se realiza por medio del correo electrónico del Campus Virtual. Cada miembro de la comunidad universitaria tiene un correo electrónico particular. Así, la comunicación personal puede hacerse entre el tutor y el estudiante y entre los mismos alumnos. Todos tienen acceso al correo electrónico personal de cada miembro del grupo y al del tutor. A este tipo de comunicación entre dos personas se le llama bidireccional.
- El foro: a diferencia del pizarrón, todo el grupo puede intervenir en el foro del aula de tutoría. Es un espacio de comunicación multidireccional ya que todos los participantes pueden comunicarse entre sí. Además de recordatorios y consejos del tutor dirigidos a todo el grupo, los estudiantes pueden hacer comentarios o plantear dudas que no sólo el tutor puede contestar; los compañeros también. Esta comunicación y colaboración entre estudiantes debe ser fomentada por el tutor pues evita el aislamiento y la sensación de soledad. Es, además, un acompañamiento. Es conveniente que las dudas planteadas en el foro se contesten ahí mismo, porque así todo el grupo puede beneficiarse de la información.

Esperamos que con esta descripción se perciba la multiplicidad de posibilidades de comunicación mediante el aula virtual de tutoría.

Con el desarrollo y evolución de las plataformas *e-learning* se puede llevar, hasta cierto punto, el seguimiento automatizado de las actividades del estudiante; cuál fue su último ingreso al aula, qué actividades hizo y en qué fechas fueron entregadas, cuál fue su última intervención en los foros, etcétera. Incluso puede contarse con un reporte de predicción de los posibles abandonos por falta de actividad.

Por otra parte, la comunicación e interacción humana directa y la personalización de los mensajes y de los apoyos específicos que requiere el estudiante motivan y dan la sensación de acompañamiento. La relación y comunicación con los pares, sus compañeros de aula, contribuye a la misma finalidad.

### *El acompañamiento del profesor de asignatura: el aula de asignatura*

Además del aula de tutoría, cada estudiante tiene un aula virtual específica por cada una de las asignaturas que cursa, diseñada de acuerdo a los requerimientos de la materia y moderada por el profesor especialista en el tema correspondiente. Su estructura y diseño básicos son similares a los del aula de tutoría.

Como señalamos en las definiciones que presentamos al principio de este apartado, en la UOC al profesor de asignatura se le llama consultor, pero a nosotros nos parece más clara la expresión profesor de asignatura, porque el estudiante no sólo pregunta dudas al consultor, sino que recibe también la información de los materiales, el seguimiento de su aprendizaje mediante los canales de comunicación del aula y la evaluación continua de ese aprendizaje. Así, como en la enseñanza-aprendizaje presencial, un buen profesor de asignatura tiene las siguientes funciones:

- Dar apoyo al estudiante en todo lo relacionado con los objetivos de la asignatura de la cual él es especialista;
- Facilitarle la información básica de los diferentes puntos del programa

de la asignatura, si es posible, en materiales didácticos elaborados especialmente para su curso;

- Indicarle fuentes fiables y de calidad en las cuales pueda encontrar información complementaria;
- Proponerle exámenes, ejercicios y actividades, e indicarle cuáles serán optativos u obligatorios, cuáles se evaluarán y cuáles no;
- Ofrecer una retroalimentación de calidad y lo más inmediata posible de tales actividades para que el estudiante pueda percibir sus avances. En instituciones como la UOC, por reglamento, se pide que tanto los tutores como los consultores no tarden más de 48 horas en responder a cualquier duda o enviar una retroalimentación de actividades. A nosotros nos parece que, si no se trata de una inquietud urgente, 72 horas es pertinente, sobre todo cuando el grupo de estudiantes es grande para poder dar la atención personalizada.

Como en el aula de tutoría, en el aula virtual de asignatura los enlaces se agrupan en un espacio de comunicación, uno de planificación y uno de recursos. En el espacio de recursos se encuentran los enlaces a los materiales didácticos específicos de la asignatura y a las páginas web y videos sugeridos por el profesor (quien los habrá seleccionado por su calidad y pertinencia) para aclarar y complementar los materiales básicos.

Del enlace principal de los que se encuentran en el espacio de planificación (el plan docente), hablaremos con más detalle en el apartado que sigue.

#### a) El plan docente o plan académico de asignatura

En la UOC, cada asignatura cuenta con un documento llamado plan docente en el cual se mencionan los contenidos de la asignatura y se explica el funcionamiento del curso. El estudiante tiene acceso al plan docente de todas las asignaturas desde antes de matricularse, con el fin de facilitarle la decisión (que se tomará también, recordémoslo, con la ayuda del tutor) acer-

ca de cuáles asignaturas es conveniente que inscriba, qué tipo de trabajo y cuánto tiempo de dedicación se requerirá.

El plan docente puede tener varios apartados según la naturaleza de la asignatura o la carrera que se curse, pero debe tener los puntos básicos que enlistamos y comentamos a continuación:

- 1) Presentación: quienes diseñaron el plan de estudios explican por qué consideran que la asignatura es importante y por qué está situada en ese lugar en el plan de estudios. Se explica también si se requieren o no conocimientos previos para poder cursarla;
- 2) Objetivos: qué conocimientos, competencias o habilidades se espera que el alumno tenga después de cursar la asignatura;
- 3) Contenido: aquí aparece el programa temático de la asignatura;
- 4) Características del material didáctico: en la UOC, el material didáctico de cada asignatura ha sido escrito y diseñado especialmente para cumplir con los objetivos de la asignatura y poder utilizarse fácilmente en un entorno virtual. Si se utilizan otros materiales didácticos ya elaborados, como libros de texto clásicos, son siempre un complemento de este material didáctico central, elaborado por reconocidos especialistas externos. A menudo, también se utilizan videos o audios disponibles en Internet o elaborados especialmente para la asignatura (ver como ejemplo de calidad: UOC-Oberta Publishing, 2020);
- 5) Metodología de trabajo: aquí se indica cuántas actividades y de qué tipo deberán llevarse a cabo durante el curso y en qué momento. Las actividades pueden ser ejercicios escritos, exámenes o debates colectivos o en pequeños grupos que el profesor moderará. Uno de los elementos clave del aprendizaje es el trabajo en equipo. Para ello, se considera que el éxito de éste en entornos virtuales es la suma de actitudes positivas encaminada a un objetivo en común: creer en lo que se hace (compromiso), poner el talento y compartir el conocimiento (transparencia), mantener la constancia, el respeto y la ayuda a los compañeros considerando que todos son pieza clave (UOC-Oberta Publishing, 2020);

- 6) Calendario de actividades: en qué fechas se anunciarán las actividades y cuándo deberán llevarse a cabo o entregarse;
- 7) Criterios de evaluación: en la UOC, la principal manera de calificar es la evaluación continua, un sistema que recomendamos porque toma en cuenta todo el trabajo que el estudiante lleva a cabo durante el curso y también porque le permite percibir sus avances y corregir errores. Según el criterio del profesor o la naturaleza de la asignatura, puede ser suficiente para la evaluación final o complementarse con un examen de síntesis final (UOC, 2019). En este punto se explica qué porcentaje de la evaluación final contará el conjunto de la evaluación continua y cuál el del examen final si existe; también se indica qué actividades serán obligatorias y cuáles optativas, cuáles se evaluarán y cuáles no.

Cuando el estudiante sabe, desde antes de empezar, cómo va a ser el curso y qué va a pasar en cada momento, puede planificar su trabajo y el tiempo de dedicación que requerirá. Si además sabe que el profesor lo acompañará y le resolverá cualquier duda que surja, se siente mucho más seguro y este sentimiento facilita un aprendizaje efectivo y acorde con los intereses del alumno que es lo que debemos fomentar. Por ello proponemos que el primer ejercicio obligatorio (puede ser no evaluable) de cada curso sea un cuestionario sobre el plan docente (para asegurar su lectura) y un debate sobre el mismo (para que el estudiante aclare cualquier duda al respecto) en el espacio de debate del aula del cual hablaremos más adelante.

Este primer debate también permitirá al profesor explicar, desde el principio, cuáles serán las reglas de participación en los debates del aula: lenguaje y estilo a emplear, respeto a las opiniones de los demás participantes, no repetir opiniones ya expresadas; si se hace referencia a una opinión expresada anteriormente, citar el mensaje en donde aparece.

Que los alumnos conozcan el plan docente y lo hayan discutido facilita enormemente el trabajo del alumno durante el curso y aumenta la probabilidad de su éxito, además de que se establece un pacto tácito entre alumno y profesor, facilitando y reduciendo el trabajo de este último. Por ejemplo,

disminuirá el número de mensajes personales planteando dudas que el profesor debería de contestar.

Los momentos clave de acompañamiento durante el periodo de aprendizaje en los que, como el tutor, el profesor de asignatura debe intervenir son:

1. Inicio del curso: a) dar la bienvenida al curso en el pizarrón de la asignatura y anunciar el cuestionario sobre el plan docente y la importancia de la participación de los estudiantes en el debate, que servirá para explicar el funcionamiento de los espacios de comunicación del aula; b) moderar el debate sobre el plan docente.
2. Durante el curso: a) ofrecer la retroalimentación a las dudas que los estudiantes presenten mediante correo electrónico personal o en el foro de la asignatura; b) anunciar con antelación los cuestionarios, exámenes, debates y sus respectivas fechas de entrega. Esto puede hacerse en el espacio del foro o en el del pizarrón; c) ofrecer la retroalimentación correspondiente a tiempo: corrección, comentarios de los cuestionarios y exámenes que se le entreguen, respuesta a las dudas que se le planteen.
3. Final del curso: a) ofrecer la retroalimentación correspondiente a la corrección y comentarios del examen final si éste existe en la asignatura; b) hacer una valoración del desarrollo del curso y despedir el curso, en el pizarrón del profesor.

b) Los espacios de comunicación del profesor de asignatura: comunicación unidireccional, bidireccional y multidireccional

Para describir los espacios de comunicación del profesor de asignatura, nos remitimos a lo que señalamos acerca de los espacios de comunicación del aula de tutoría.

Recordemos cuáles son: a) el espacio de comunicación unidireccional: el pizarrón del profesor; b) los espacios de comunicación bidireccional: los correos electrónicos de cada miembro del grupo; c) los espacios de co-

municación multidireccional; el foro del aula y, en el aula de asignatura, se añade el espacio de debate.

Del espacio de debate ya mencionamos un ejemplo —discutir el plan docente al principio del curso—. En este espacio se abordan los diferentes temas del programa de la asignatura. Dijimos también que para que funcione y cumpla el objetivo propuesto, que debe estar muy claro desde el principio de cada tema a debatir, dos cosas son fundamentales: a) establecer las reglas del debate y b) que sea moderado por el profesor para evitar discusiones fuera de lugar o inútiles para el objetivo del debate, y también para fomentar la participación de todos los estudiantes, llamándoles la atención cuando no intervienen. Sin embargo, cuando los estudiantes ya tienen experiencia en los foros, el profesor puede delegar la moderación a uno de los alumnos. Este ejercicio es un buen aprendizaje de trabajo colaborativo.

#### *El acompañamiento del profesor/tutor: el aula del profesor/tutor*

El aula del profesor/tutor (al igual que sus funciones) es una combinación del aula de tutoría y del aula de asignatura. Esta unión depende de las necesidades de cada asignatura y de las decisiones del profesor/tutor para diseñarla. En ese caso, sería una creación del profesor/tutor según sus conveniencias y su imaginación; también podría ser un aula establecida por la institución con un diseño similar para todas las asignaturas. Tanto en un caso como en el otro, se nos ocurre que el espacio de comunicación podría contar con dos foros: uno de asignatura para los temas académicos y uno de tutoría para, por ejemplo, plantear los temas administrativos. En el espacio de planificación, además del plan docente de la asignatura en cuestión, podría contar con un plan de tutoría en el cual se indicaran los momentos clave relacionados con los trámites administrativos. Las opciones pueden ser múltiples, tomando en cuenta la filosofía de la institución y las necesidades y conveniencias del profesor/tutor para llevar a cabo su tarea lo más

eficaz y fácilmente posible. Pero todas con un objetivo común: hacer del acompañamiento una herramienta eficiente tanto para el desarrollo personal como para el éxito académico del estudiante.

### **Nuevas prácticas, nuevas perspectivas**

En el resumen que encabeza el artículo “El papel del tutor en el aprendizaje virtual”, el profesor chileno Javier Martínez señala que, refiriéndose a lo que llamamos profesor-tutor, “el papel del tutor virtual es el mismo que el del profesor presencial: ayudar a que los alumnos aprendan y, más concretamente, favorecer que las personas aprendan a pensar y decidir por sí mismas, idealmente, instalar en ellas el amor por aprender” (Martínez, 2004, p. 1). Esto es lo que consideramos que debería ser el papel del acompañamiento de lo que denominamos el profesor-tutor.

Martínez lamenta que, en general, la educación presencial no se centra en ayudar a las personas a aprender, sino que pone énfasis en el protagonismo del profesor como poseedor y transmisor de una información que los estudiantes tienen que memorizar con una finalidad central: aprobar los exámenes.

La realidad, no obstante, parece estar bastante lejos de cumplir esa aspiración. La formación presencial tiene graves deficiencias, y gran parte de éstas suceden por el papel que desempeñan maestros y profesores dentro de un sistema perverso que mide el aprendizaje en relación directa con los exámenes y las notas de los alumnos. Si lo pasamos por alto, nos estamos abocando directamente al fracaso, como está ocurriendo con muchos de los proyectos de aprendizaje virtual. La tecnología es un gran acelerador de procesos y modelos cuando éstos funcionan adecuadamente. Lo que ocurre es que añadir tecnología a un modelo deficiente no sólo no lo mejora, sino que lo empeora. La imaginación es una poderosa herramienta para aprender, aunque por desgracia tiene poco protagonismo en un sistema educativo que premia la memorización, lo previsible. La imaginación es una de las llaves para la innovación, pero es difícilmente controlable y mensurable, y por eso es más sencillo excluirla (Martínez, 2004, p. 3).

Así, el papel central de todo profesor sería crear el ambiente tanto cognitivo como afectivo para que el estudiante aprenda de manera auténtica y significativa. Que pueda aplicar los conocimientos adquiridos en su vida profesional y personal. En este sentido, el rol del profesor es ser un guía, un motivador y un promotor del desarrollo de habilidades e inteligencias.

Es bien sabida la dificultad que representa trabajar con grupos numerosos. Personalizar el aprendizaje es un trabajo arduo y complicado. Sin embargo, pueden establecerse algunas prácticas que contribuyan a ayudar a que los más rezagados logren los objetivos esperados y mantener un nivel de motivación e interés. El aula del profesor/tutor es una valiosa herramienta que facilita estas prácticas.

Las generaciones actuales tienen maneras de concebir el mundo y valores diferentes que es necesario comprender. Permitir que los estudiantes expresen su sentir respecto a la clase, fomentar que sean escuchados y que escuchen a sus compañeros, contribuye a crear un ambiente propicio para interactuar, construir y aprender.

Algunos de los problemas de aprendizaje tienen orígenes más profundos, como crisis familiares, de salud, económicas o psicoeducativas que pueden identificarse a partir del diálogo entre el profesor-tutor con el grupo de estudiantes. Hay dificultades que el profesor/tutor puede canalizar a las instancias correspondientes dentro de la universidad o centro de estudio. En el caso de la UAM, nuestra Institución cuenta con áreas de salud física y psicológica, de bienestar y psicopedagogía, que se pueden aprovechar de la mejor manera, poniendo al estudiante en contacto con ellas.

Nuestra propuesta es que el profesor/tutor que atiende al alumno de forma distinta a la tradicional, y acompañado estrechamente en su quehacer por su aula, puede enfrentarse con éxito a los diversos nuevos escenarios que han ido apareciendo, con nuevas herramientas y nuevas alternativas docentes. Como ya mencionamos, una de éstas es el aula virtual del profesor/tutor.

¿Cuáles son esos nuevos escenarios? Nos vienen a la mente algunos que, de una forma u otra, ya se están instrumentando y expandiendo con la situación inesperada de la pandemia:

- 1) La enseñanza totalmente virtual asíncrona principalmente apoyada por plataformas *e-learning*.
- 2) La enseñanza totalmente virtual síncrona. Se dice que se asemeja a la presencialidad porque, aunque no haya coincidencia física —en el mismo espacio—, hay coincidencia temporal o en un mismo tiempo; esta modalidad está llevándose a cabo en muchos cursos de idiomas y, quizá, acabe instrumentándose en algunas licenciaturas de grandes instituciones de educación superior. Un ejemplo de ello es que ya se habla de universidades Zoom, refiriéndose a esta modalidad.
- 3) La enseñanza mixta o semipresencial (llamada en inglés *b-learning*), combinación de virtual asíncrona y presencial en igualdad de importancia.
- 4) La enseñanza combinada entre virtualidad asíncrona, virtualidad síncrona y presencialidad de distintas maneras.

En la UAM, la situación obligada por la pandemia ha provocado la puesta en marcha de varias de estas modalidades. El primer capítulo relata, además, la evaluación que se pidió a los estudiantes de estas instrumentaciones. Sus opiniones revelan un considerable grado de satisfacción; los comentarios son realmente interesantes y aleccionadores.

De cara al futuro, seguirán surgiendo nuevas propuestas y nuevas combinaciones. Ya se han anunciado, recientemente (De la Torre, 2021), siete nuevas tecnologías que podrían, muy pronto, incorporarse a la enseñanza universitaria:

- a) La realidad extendida: combinación de tecnologías que generan entornos reales y virtuales interactivos;
- b) El aprendizaje adaptativo: utiliza las tecnologías para proponer actividades basadas en el estilo de aprendizaje particular de cada estudiante;
- c) El uso de las tecnologías 5G: las nuevas tecnologías sin cables proporcionan más velocidad de conexión y descarga;
- d) La automatización: muchos procedimientos rutinarios (manuales o cognitivos) podrían comenzar a encargarse a robots. Tendrían una función de soporte, seguimiento, motivación y análisis del aprendizaje;

- e) Los fab labs y la cultura *maker*: servirán para verificar competencias. Serán clave las impresoras 3D y otros métodos de conexión analógico-digitaes;
- f) Analíticas de aprendizaje: aportan datos precisos sobre el momento de aprendizaje en que se encuentra el alumno o la clase. Es importante para detectar problemas y dificultades a escala individual y global;
- g) Recursos educativos abiertos: son un pilar de la democratización de la educación y la investigación (De la Torre, 2021).

El mundo en su conjunto y el mundo de la educación experimentarán cambios profundos. El mito de que las máquinas reemplazarán al profesor se aproxima con algunas innovaciones de tutores virtuales que mediante inteligencia artificial responden a una parte de la interacción humana. Sin embargo, procesos cognitivos de nivel superior como la reflexión, la crítica, la autonomía y la metacognición, todavía están muy lejos de ser sustituidos por las computadoras. Los aspectos afectivos, a pesar de que se establezcan a través de una pantalla, son vínculos emocionales de la relación didáctica profesor-alumno y entre los pares que, desde nuestra perspectiva, por lo menos en varias décadas no serán reemplazables.

## Conclusiones

Las universidades cuya base docente era, al menos en un alto porcentaje, presencial, se vieron forzadas —debido a la situación inesperada de una crisis sanitaria que obligó al confinamiento y a la drástica disminución de la movilidad personal— a buscar soluciones para no interrumpir sus funciones. La feliz existencia de Internet (que no hubiera sido un apoyo en los años ochenta, cuando esta red informática apenas empezaba a expandirse a nivel mundial, con muy pocos usuarios) y sus múltiples posibilidades de comunicación a distancia, han impulsado a las instituciones educativas a tomar decisiones.

La nueva situación ha tomado a la comunidad académica por sorpresa. Lo que hemos tratado de explicar y compartir en este capítulo, cuya intención no ha sido proponer soluciones únicas, puede ayudar a algunos docentes a percibir la importancia del papel que juega el profesor-tutor en el éxito del aprendizaje del estudiante. Invitamos al profesor a cuestionar su práctica y a buscar respuestas y alternativas de solución de acuerdo con cada situación, ya que las posibilidades del acompañamiento docente son múltiples.

Lo que quizá todos nos preguntamos ahora es qué nos depara el futuro después de tantos cambios e incertezas vividos entre 2020 y 2021.

En el diario digital *The Conversation*, el 12 de enero de 2021, Adil Najam, investigador del Centro Frederick S. Pardee para el estudio del futuro de la Universidad de Boston, publicó un resumen de sus recientes 99 entrevistas a grandes pensadores de todo el mundo formulándoles una pregunta central: “¿Cómo sería el mundo después del coronavirus?” (Najam, 2021).

Los especialistas expresaron sus reflexiones de cómo será la política, la economía, la sociedad, las crisis, la sanidad y también la educación. Para el tema que nos ocupa, la entrevista a Phil Baty, experto en educación superior a nivel global y editor de la revista *Times Higher Education*, augura que las universidades “cambiarán profundamente, drásticamente y para siempre, sobre todo porque ellas mismas ya estaban pidiendo, antes de la pandemia, este cambio a gritos” (BU Pardee Center, 2020).

Es evidente que el cambio de las universidades impacta directamente en el papel del profesorado. Si bien existe y aumentará la diversidad de modelos educativos, el acompañamiento docente es clave en todos ellos.

En la entrevista, Baty destaca que hay tres grandes tendencias: a) la primera es que durante la pandemia ha sido menor la movilidad internacional física —la movilidad virtual ha crecido— tanto de talentos como de estudiantes; b) la segunda es que quizá habrá menos cooperación internacional. Aunque ésta es una de las cosas que se prevén, la misma pandemia ha mostrado una inmensa cooperación a nivel mundial en el estudio del comportamiento del virus y en la búsqueda y el hallazgo de una vacuna. “Esta demostración me hace tener esperanza en que la tendencia que se vis-

lumbra de que habrá menos cooperación internacional no se hará realidad o no del todo”, dice Baty; c) la tercera tendencia es el aumento obligado e inevitable en el futuro del uso de las nuevas tecnologías en la educación a todos los niveles. Las universidades cuya gran marca era, especialmente, la presencialidad y las relaciones sociales en el campus presencial universitario, serán cuestionadas por esta tendencia hacia la virtualidad y quizá tomen la delantera instituciones ahora menos importantes pero que están realizando un trabajo de muy buena calidad instrumentando las nuevas tecnologías y atrayendo alumnos de todas partes del mundo.

En el futuro, las universidades presenciales dependerán de los estudiantes que logren ser aceptados y que, además, cuenten con los recursos para acudir a ellas. Una posibilidad de aprovechar mejor la infraestructura física y tecnológica de las universidades será la semipresencialidad o la enseñanza combinada según la visión y condiciones de cada institución.

De las tres tendencias la que más nos interesa en este capítulo, es la tercera. Las universidades ya nunca volverán a ser lo que fueron. Sobra decir que, ante estos cambios profundos y en el corazón mismo de ellos, el papel del docente se está transformando de maneras también profundas.

Esta primera transformación que ya estamos viviendo, la de dejar de ser un poseedor de la información y un transmisor para volvernos asesores, acompañantes, y guías en el proceso de aprendizaje, es sólo el primer paso que tenemos que asimilar y practicar para estar preparados para los cambios todavía más fuertes que nos esperan y que nadie sabe todavía en qué consistirán.

La pandemia nos ha enseñado a vivir en la incertidumbre, que seguramente no desaparecerá. En esta condición, que el esfuerzo, la satisfacción y la suerte nos acompañen.

## Referencias bibliográficas

- Archibald, D. y Worsley, S. (2019). The Father of Distance Learning. *TechTrends* 63, 100-101. <https://doi.org/10.1007/s11528-019-00373-7>
- Artís, M. y Hernández, P. (2018). Evaluación de la calidad docente mediante aulas virtuales. En E. Ruiz, J. Bárcenas y J. A. Domínguez (Eds.), *Construcción social de una cultura digital educativa* (pp. 1110-1125). Somece.
- Boixadós, M., Ollé, E. y Gutiérrez, M. (2017). Tutoría en la UOC: Diseño y elaboración del plan de tutoría del grado de psicología. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*. 15(1), 305-323. DOI: 10.4995/redu.2017.6080
- BU Pardee Center. (4 de mayo de 2020). *The World After Coronavirus: The Future of Global Higher Education*. Phil Baty [Entrevista]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=qjTLOPtoyfk>
- De la Torre, C. (2021). *7 noves tecnologies i tendències del futur de l'educació*. Educaió, Psicologia i Societat Blog. <https://epce.blogs.uoc.edu/ca/set-noves-tecnologies-i-tendències-que-configuraran-el-futur-de-educacio/>
- Guillamón Cano, N., Hernández, E., Guasch, T. y Boixadós, M. (2015). La figura del tutor en un entorno virtual de aprendizaje: La experiencia de Psicología y Psicopedagogía en la Universitat Oberta de Catalunya. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 1, 1-14. <https://revistas.um.es/red/article/view/243571>
- Martínez, J. (Febrero de 2004). *El papel del tutor en el aprendizaje virtual* [artículo en línea]. UOC. <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>
- Najam, A. (12 de enero de 2021). *I Spoke to 99 Big Thinkers About What Our 'World after Coronavirus' Might Look Like – This is What I Learned*. The Conversation. <https://theconversation.com/i-spoke-to-99-big-thinkers-about-what-our-world-after-coronavirus-might-look-like-this-is-what-i-learned-146986>
- Romo López, A. (2011). *La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. ANUIES. <http://publicaciones.anui.es/pdfs/libros/Libro225.pdf>
- Universidad Autónoma Metropolitana (UAM). (2021). *Legislación Universitaria. Universidad Autónoma Metropolitana*. <http://www.uam.mx/legislacion/LEGISLACION-UAM-ENERO-2021/LEGISLACION-UAM-ENERO-2021.pdf>

Universitat Oberta de Catalunya (UOC). (17 de octubre de 2019). *El sistema de evaluación de la UOC [video]*. Youtube. <https://youtu.be/rIxl36wGafY>

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)-Oberta Publishing (2020). *Cómo trabajar en equipo en entornos virtuales Una iniciativa universitaria para disfrutar y aprender [video]*. UOC. [http://materials.cv.uoc.edu/cdocent/PID\\_00223194/](http://materials.cv.uoc.edu/cdocent/PID_00223194/)