

# Función Tutorial e Interacción como Componentes de Calidad en la Educación a Distancia Universitaria

Ricardo Antonio Jiménez Rivas

Universidad de El Salvador

[ricardoinformaticaues@gmail.com](mailto:ricardoinformaticaues@gmail.com)

## Introducción

Los cambios que ha generado la sociedad del conocimiento en la vida cotidiana de las personas han vuelto necesario el desarrollo de nuevas formas de asumir los retos diarios. En el ámbito académico universitario surge la educación a distancia como una modalidad educativa que toma a la base de su funcionamiento y entrega el uso de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación). Si bien el aprendizaje básico de estas tecnologías se puede asumir de forma sencilla de parte de docentes y estudiantes, tal es el caso del teléfono móvil y las redes sociales como ejemplo, aun así existen otros conocimientos necesarios para tener una adaptación real y pertinente en el nuevo entorno social en un mundo cada vez más globalizado.

Es en este contexto que se vuelve imperante repensar el rol que juegan las instituciones de educación superior en la prestación de servicios a través de la modalidad de educación a distancia de calidad que coadyuven a una transformación digital en cada uno de los individuos que son formados académicamente. En esta dirección la Universidad de El Salvador (UES), asume un rol protagónico cuando implementa en el año 2016 la educación en línea y a distancia en la oferta educativa de carreras universitarias en el alma mater (Guardado, 2019). En la tabla 1 se representan datos de dicha experiencia.

**Tabla 1**

### Tiempo de experiencia en Educación a distancia (UES)

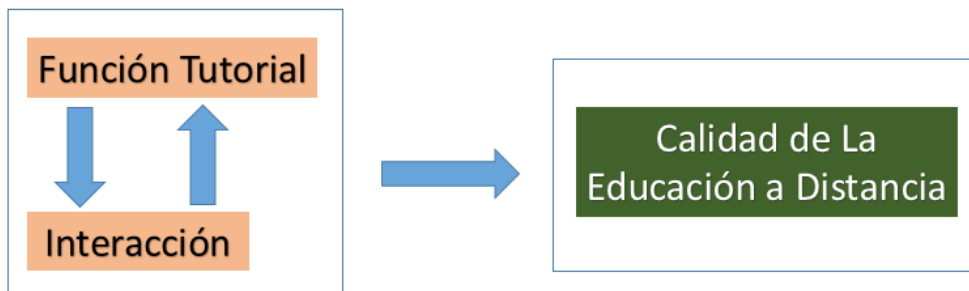
N.	Pautas importantes.	Período
1	Inicio de la oferta educativa a distancia.	2016
2	Pandemia de COVID-19.	2020
3	Primera cohorte de egresados.	2021
4	Segunda cohorte de egresados.	2022
5	Revisión de calidad educativa a distancia (pendiente)	2023 (?)

Nota. Elaboración propia.

Es a partir de ello que cobra importancia la educación a distancia en la UES, la cual requiere ser dinamizada por medio de la incorporación de acciones y recursos que le permitan desarrollar su trabajo de manera objetiva y para ello la función tutorial como la interacción entre los actores del proceso enseñanza-aprendizaje se debe realizar a través de elementos que puedan ser monitoreados y evaluados, haciendo los ajustes correspondientes en el logro de los objetivos educativos deseados, en otras palabras con calidad

educativa del proceso, un esquema se presenta en la Figura 1. Para lo anterior se considera un “monitoreo cualicuantitativo de la calidad de lo que se enseña, reflexionando en los procesos de interacción en los diversos contextos y/o ambientes”, (UES, 2015, p. 64).

Figura 1.  
Esquema de análisis de componentes.



Nota. Elaboración propia.

Una realidad social recurrente en los procesos nuevos del ámbito educativo es el temor inicial al cambio, ya sea porque hay una tendencia a ubicarse en la zona de confort o por las creencias enraizadas de modelos pedagógicos que funcionan a la medida en ambientes determinados pero con poca capacidad visionaria de cara a los nuevos paradigmas globales. Adaptarse al mundo actual significa buscar nuevos modelos de aprendizaje si bien es cierto como lo menciona Chiecher (2019) “La educación a distancia ha sido históricamente “mirada de reojo”, con recelo, desconfianza, al punto de cuestionarse incluso su calidad académica (siempre tomando como eje comparativo la educación presencial)” (p. 219), esto en vez de limitar su expansión debe de servir como una motivación institucional.

## Función Tutorial

Un elemento muy importante a considerar en el proceso de la educación a distancia es la función tutorial que es considerada uno de los pilares donde se consolida la modalidad, debiendo existir una relación orientadora de parte del tutor hacia sus alumnos fomentando una buena comunicación de los contenidos (Hernández et al, 2018). Siendo esta función docente una característica necesaria para que trasladar los conocimientos pertinentes a la virtualidad, la consideración de una sólida formación de los tutores es fundamental, Hernández et al (2018) sostienen que “cabe destacar que el tutor debe poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutorías” (p. 3).

Como elemento de calidad clave en el modelo de educación a distancia se encuentra en rol que desempeñan las tutorías de parte del personal docente, estas actividades tienen momentos de presencialidad como refuerzo, así como momentos durante el curso en que las actividades académicas se desarrollan de manera virtual por medio de videoconferencias en línea. El protagonismo que toma el tutor en este modelo

pedagógico es sustantivo para evaluar la calidad de los resultados, Estrada (2015) lo describe de forma particular “La competencia personal y profesional del tutor es esencial puesto que la tutoría es el apoyo que la UNAD brinda al estudiante para potenciar el aprendizaje y la formación.” (p. 107), haciendo hincapié en lo importante de la formación tutorial del profesorado.

Asimismo, la toma de consciencia de parte del tutor sobre su rol de guía en el proceso de enseñanza virtual genera confianza en el mismo, como en su grupo de estudiantes. Cárdenas (2011) menciona este punto al decir que “El tutor como profesional y formador, debe comprender y entender la importancia, la influencia que tiene su desempeño tutorial en la formación de sus estudiantes y la calidad educativa de la institución que representa” (p. 34). Esta importancia debe de ser asumida en la actividad tutorial, de tal manera de motivar a los estudiantes y evitar su deserción, Cárdenas (2011) advierte que, “puede producir varias consecuencias negativas en el proceso de educación virtual que van desde la desmotivación, la deserción y la pérdida de la credibilidad en la calidad educativa de la institución” (p. 33).

Se destaca que debe de existir un grado de comunicación constante en el modelo de educación a distancia entre el docente como parte de función tutorial hacia los estudiantes y los estudiantes para que exista un traslado de información bidireccional. Centeno et al (2021) determinan que, “se confirma la relación tutorial es un proceso de desarrollo de competencias interactivas tanto del tutor como del estudiante tutorado.” (p. 17). Asimismo Centeno et al (2021) sostienen “Si bien la tutoría implica la interacción de dos personas, cada una tiene su espacio y función determinada, el cual debe guiar el accionar investigativo” (p. 23). La comunicación en el

acto educativo debe de ser planificada haciendo uso de las herramientas de la virtualidad necesarias.

## Función Interactiva

Otro componente esencial para elevar la calidad educativa en la educación a distancia es el grado de interacción que se suscita entre los actores del proceso educativo promoviendo una participación coordinada del estudiante para dar respuesta a cada una de las actividades que se le proponen por medio de una comunicación fluida y constante. En el caso de la interacción que debe fomentar el docente, Román (2020) señala, “El docente y el estudiante son protagonistas activos, el aprendizaje se construye en base a la interacción, mediante la comunicación entre ambos” (p. 23), con lo cual se aprecia la necesidad de construir aprendizaje y la interacción es importante. La calidad educativa se asiste de una buena comunicación entre el estudiante y el docente.

Es por lo anterior que el docente debe de cumplir con un rol de mediación cada vez más participativo y ser abierto a responder las dudas interactuando de una manera directa como por medio de los recursos didácticos que elabora. A parte de esta interacción humana es determinante también que el diseño de los materiales educativos que para el caso de la educación a distancia son colocados en una plataforma o entorno virtual, sea considerado como componente de la interacción, es decir que el contenido y las indicaciones retroalimenten a los alumnos. Román (2020) menciona que, “La educación a distancia propicia incrementar las actividades basadas en interacción y escenarios colectivos para aportar al conocimiento del estudiante.” (p. 24), abonando a este componente didáctico.

La Educación a Distancia es una modalidad que enfatiza un amplio y continuo proceso con la finalidad de democratizar el acceso, la actualización permanente y la adopción de nuevos paradigmas para formar sujetos capaces de buscar, crear y aprender a lo largo de toda la vida y de intervenir de manera innovadora y creativa en el mundo en que viven y se desarrollan.

La Educación a Distancia en línea puede ser entendida como la modalidad de educación, ya sea semipresencial o virtual, que ocurre primordialmente mediada por interacciones vía internet y tecnologías asociadas, en cursos y disciplinas, cuya interacción ocurre, utilizando interfaces como salas de chat, videoconferencias, foros, wikis, blogs, entre otras actividades.

Moore y Kearsley (1996) señalan que la Educación a Distancia depende de la naturaleza de la interacción y de cómo facilitarla a través de comunicaciones con el uso de la tecnología. Identifican tres tipos distintos de interacción: interacción del alumno con el contenido, interacción del alumno con el tutor e interacción entre alumnos, además de la interacción con la administración de la plataforma de colaboración de que se trate.

El primer tipo de interacción descrito por Kearsley es la interacción del alumno con el contenido y representa una característica definitoria de la educación, que es un proceso de aprendizaje planificado de determinado contenido, auxiliado por un profesor y o tutores. La apropiación del conocimiento se produce a través de un proceso de inserción personal de las informaciones y experiencias en estructuras cognitivas previamente existentes. Es la interacción con el contenido y los cambios en la comprensión sobre lo que lo motiva lo que produce los cambios en el individuo.

En la Educación a Distancia, el contenido necesario para ese proceso es creado, orientado y/o presentado por los profesionales que elaboran el curso y ayudan a cada alumno a medida que interactúa con el contenido y lo transforma en conocimiento personal.

El segundo tipo de interacción, considerado como esencial por la mayoría de los estudiantes y como altamente deseable por la mayoría de los educadores, es la interacción del alumno con el profesor o tutor. Después de que el contenido haya sido presentado, los profesores o tutores ayudan a los alumnos a interactuar. Se estimula el interés de los alumnos por la materia motivándolos a aprender.

El profesor o tutor ayuda a los alumnos a aplicar lo que están aprendiendo y contribuyen al desarrollo de habilidades, manipulan información e ideas que se presentan, así como son responsables de las pruebas y evaluaciones formales e informales para conocer el progreso del alumno y corregir su aprendizaje según sea necesario. Por último, los profesores o tutores proporcionan consejos, apoyo e incentivo a cada alumno, aunque la extensión y la naturaleza de ese apoyo varía de acuerdo con el nivel educativo, la personalidad y estrategia del profesor o tutor y otros factores situacionales y organizacionales.

La tercera forma de interacción es entre los alumnos, una dimensión que requiere especial atención para los profesores o tutores de EaD. El trabajo grupal y la influencia del entorno social son esenciales. Es en el grupo donde se crea la trama concreta de las relaciones sociales a través de los procesos comunicativos e interactivos que se desarrollan en el contexto de determinada actividad social. Resulta esencial la comprensión del desarrollo del ser humano como ser social y de toda la actividad humana como actividad social, la importancia de la comunicación,

de la interacción social en el desarrollo psíquico y el papel de la enseñanza y el aprendizaje como proceso comunicativo, interactivo, mediatizado socialmente, dimensionando así el entorno socio comunicativo y con el grupo como escenario en la formación.

## **Calidad en la educación a distancia sobre la base de las tutorías y la interacción**

La calidad de la educación es claramente un componente esencial para el progreso y la mejora continua, para ello el compromiso educativo de la UES es fundamentalmente de orden social buscando generar bienestar y mejores condiciones de vida para los salvadoreños por medio del acceso al conocimiento. La oferta educativa en modalidad de educación a distancia en el recinto universitario se vuelve necesaria en un contexto social donde el acceso a la formación superior además de ser limitado en cuanto a recursos tanto de la universidad como de los estudiantes se presenta crítico y desfavorecido para la mayoría de la población.

Un modelo como el descrito para el caso de la educación a distancia requiere la búsqueda de la excelencia y coordinación de esfuerzos desde varios frentes, no solamente desde la calidad, a pesar de que es importante resaltar su valor, Chiecher (2019) apunta en este sentido que “cabe reconocer que la calidad del diseño pedagógico parece también un factor decisivo” (p. 220), en relación al aporte significativo de la misma para la suma de los esfuerzos requeridos. Una primera aproximación justamente en este ánimo de enfocar en la calidad educativa de la educación a distancia es incluir tanto las tutorías y la interacción en el proceso académico.

En relación a dichas funciones, tanto tutorial como interactiva para la calidad en la educación a

distancia, es necesario identificar acciones y recursos básicos requeridos en el diseño de una guía para la calidad, Chiercher (2019) al señalar que “la calidad de las tutorías y las interacciones profesor-alumno, la fuerte presencia docente o presencia didáctica, la implementación de ciertos estilos de interacción docente-alumno, el diseño de e-actividades capaces de promover motivación, entre otras” (p.206), insiste en la importancia de estos 2 elementos tutoría e interacción.

El concepto de calidad educativa es diverso, dependiendo del contexto en que se desarrolla y aplica, si bien el objetivo básico es el mismo en cuanto a una mejora educativa que presente resultados en educación cada vez mejores, la forma y procedimiento en la búsqueda de generar estrategias para el conocimiento y bienestar a la población es diferente. Aretio (2005) en cuanto a la calidad en la modalidad de educación a distancia cuestiona, “¿Y en la educación a distancia? Nosotros mismos, en este afán, no siempre justificado, (...) hemos mostrado la inquietud por la calidad de la modalidad, y por su evaluación, desde hace años.” (p. 2). Como lo indica esta argumentación, la búsqueda de calidad educativa en la educación a distancia debe de ir unida a un proceso de evaluación constante.

Desde esta óptica se puede apreciar la importancia de la calidad en la educación superior a distancia ya que es fundamental para obtener resultados acordes a los esperados por las instituciones de educación superior así como a los mismos estudiantes que deben ser formados. Miklos (2008) sostiene, “la educación es la verdadera apuesta para la viabilidad de las sociedades latinoamericanas en el futuro. Y consideró que la educación a distancia y el e-learning constituyen instrumentos educativos innovadores que exigen una interpretación del

proceso educativo” (p. 64), por ello las ventajas que ofrecen las TIC, con herramientas novedosas en la educación a distancia que siendo un fenómeno globalizante insta en aprovechar su utilización con fines educativos y pedagógicos.

Ahora bien, retomando el punto de la mejora en la calidad educativa en la educación a distancia luego de abonar los componentes de la función tutorial y la función interactiva que se han abordado previamente, es necesario ir más allá y considerar el consenso para las estrategias a implementar, agregando elementos complementarios dirigidos a la calidad. Barriga (2010) describe “El asunto de la mejora de la calidad de la educación resulta legítimo en sí mismo, sin lugar a dudas. Lo que no resulta claro, o por lo menos no ha logrado consenso, es qué se entiende precisamente por calidad educativa y cuáles son los mecanismos y políticas más pertinentes para su logro” (p. 131), es ese el punto de reflexión en cual se debe acotar.

La implementación de elementos de calidad educativa en la educación a distancia para el nivel universitario establece consideraciones de la participación de todos los actores educativos que puedan aportar con insumos cualificados y pertinentes. La unión y consenso de la comunidad educativa universitaria para generar procedimientos hacia la calidad educativa es determinante, Barriga (2010) considera sobre ello que, “la mejora de la calidad educativa sólo será posible en la medida que se logre una transformación en la comunidad educativa misma, en sus prácticas, en las formas de interacción y producción del conocimiento” (p. xvii). El hecho de expresar opiniones y compartir experiencias desde diferentes situaciones de educación a distancia es útil para la mejora continua de la calidad.

## La calidad en la educación a distancia, como elemento de política educativa

Determinar una política que busque la calidad en la educación superior es un pilar fundamental para la transformación social y por lo tanto una medida primaria a tomar en cuenta en una sistematización con énfasis en el logro de los objetivos propuestos por las instituciones en torno a mejorar sus resultados. Siendo la calidad en educación un elemento de carácter social, el papel del estado es clave con su obligación de abordar políticas pertinentes y difundirlas, Ramírez (2020) anota “considerando la necesidad de establecer mecanismos para garantizar, tanto la continuidad de la educación (...) como la calidad de la misma, se requiere la participación activa y oportuna de las autoridades gubernamentales” (p. 312).

Como se puede observar la calidad educativa en la educación superior universitaria parte de un involucramiento de carácter protagónico de parte del estado, que para el caso del gobierno de turno debe asumir las políticas necesarias para apuntar a la calidad y la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje, contribuyendo a formar ciudadanos comprometidos y solidarios. Ramírez (2020) en su análisis afirma que, “autoridades educativas, comprometidas con la formación de los profesionales (...) ,que articule la realización de acciones claras para mostrar el camino hacia el futuro próximo del proceso enseñanza y aprendizaje a distancia, pero desde la calidad.” (p. 321).

De la misma manera es necesario señalar que al ser la educación un derecho de carácter básico y universal de las personas, una educación de calidad debe ser considerada a partir de una formación científica académica, pero también de una formación en valores como punto central a una vida en sociedad basada en la solidaridad y el bien común, sobre



ello Miklos (2008) enfatiza que, “En este sentido, el mercado no puede ser considerado el elemento dominante para determinar calidad sino que debe articularse con la política educativa, responsabilidad del Estado” (p. 63). Es por lo tanto función del estado velar que la educación sea de acceso para todos y que responda a las necesidades de integración social, siendo de esta forma la educación a distancia una apuesta necesaria.

Luego de que el estado establece la política pública a seguir para delinear la calidad de la educación superior a distancia, esta debe ser consensada con todos los actores de la vida nacional que inciden en dicha apuesta. En el caso de la educación superior universitaria como formadora de profesionales del más alto nivel que colaboran al progreso del país, ser parte de los cambios a partir de un consenso es sustancial, Aretio (2014) aclara, “cambios, reformas, innovaciones que apuesten por reconversiones tan drásticas como la que supone prescindir de la relación

sistemática y periódica en formato presencial de los docentes con los estudiantes y de éstos entre sí.” (p. 1), en la educación a distancia en particular.

Es importante tomar en cuenta asimismo el fenómeno disruptivo a nivel social que ha generado la educación a distancia como oferta educativa a nivel de las instituciones de educación superior universitaria de forma natural, así como por situaciones imprevistas, para el caso la provocada por la aparición de la pandemia de Covid-19 entre otras. Aretio (2014), considera importante que “Aunque en el imaginario de los gobiernos e instituciones pudiera quedar patente que son esas razones más que suficientes para lanzar programas a distancia, para crear instituciones dedicadas a este tipo de formación, sería triste que se quedaran ahí.” (p. 2), abriendo espacio para una explicación de que si bien la educación a distancia ha ganado terreno, con justa razón debe de ser ofertada con criterios de calidad educativa a través de un buen uso de la virtualidad.

## Conclusiones

--Para que la calidad educativa a distancia produzca los resultados esperados es necesaria la participación del tutor que acompañe al estudiante en su proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera que el mismo se sienta apoyado por medio de una función tutorial que oriente, guíe y conduzca a sus grupos de clase virtuales hacia el cumplimiento de los objetivos pedagógicos establecidos en cada asignatura.

--Si en la educación a distancia no existe una función tutorial cercana a los estudiantes y la interacción entre las partes es mínima, los resultados en el desarrollo de las actividades curriculares propuestas no se pueden conseguir con logros significativos en materia de calidad educativa.

--La interacción en la educación a distancia es fundamental no solo en la relación docente-estudiante, sino también con los materiales y recursos didácticos disponibles en la plataforma de la red, o en el entorno virtual de aprendizaje donde se desarrollan los cursos.

--Por medio de los componentes comunicativos y didácticos que se establecen en el proceso de enseñanza aprendizaje se logra un nivel de interacción entre todos los actores que participan generando una fluidez de la información, en el cual el involucramiento de la institución es fundamental.

--La apuesta por la calidad educativa en la educación a distancia es tarea de vital importancia para la mejora continua de la educación, y en el caso de las instituciones de educación superior universitaria, éstas tienen la responsabilidad de asumir este nuevo reto seriamente y a la brevedad, como medida de afrontar las nuevas modalidades de oferta educativa mediadas por las tecnologías de la información.

--La incorporación de la modalidad de educación a distancia en la Universidad de El Salvador como única universidad pública en el país y además por su naturaleza de compromiso social es una apuesta de extender la oferta educativa,. Para ello es indispensable formar a los actores del proceso en las herramientas virtuales que brinda la tecnología para que se genere una interacción real docente-estudiante y resultados con estándares de calidad educativa y excelencia académica.



## Referencias

- Barriga, F. D. (2010). Integración de las TIC en el currículo y la enseñanza para promover la calidad educativa y la innovación. *Pensamiento Iberoamericano*, (7), 129-149.
- Cárdenas, Y. C. M., Bautista, D. W. R., & Bautista, N. A. R. (2011). Calidad en la función tutorial para la gestión en entornos virtuales. *Revista Educación en Ingeniería*, 6(12), 23-36.
- Centeno, Y., Salazar, S., Alfonso, N., & Villegas, C. (2021). VEINTE LECCIONES EN LA FORMACIÓN TUTORIAL.
- Chiecher, A. C. (2019). Estudiantes en contextos de educación a distancia: variables vinculadas con el logro académico. *RIED. Revista iberoamericana de educación a distancia*.
- Estrada, M. D. S. G. (2015). Impacto que tiene en los estudiantes la atención de la tutoría virtual, impartida por parte de tutores diplomados en tutoría virtual de la UNAD. *Campus Virtuales*, 2(1), 104-110.
- García Aretio, L. (2005). *Rizando el rizo de la calidad de la educación a distancia*. Editorial del Bened.
- García Aretio, L. (2014). *Por qué la educación a distancia (en línea)*. Contextos Universitarios Mediados.
- Guardado, K. (2019). Antecedentes del Proyecto Universidad en Línea-Educación a Distancia de la Universidad de El Salvador. *REDISED Revista Diálogo Interdisciplinario sobre Educación*, 46-69.
- Hernández Silva, M. del C., Chaparro Salinas, E. M., & López Botello, F. Y. (2018). Propuesta de formación tutorial para fortalecer las competencias de mediación en el aprendizaje virtual de la educación superior. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 7(1). Recuperado a partir de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/367>
- Miklos, T., & Arroyo, M. (2008). Una visión prospectiva de la educación a distancia en América Latina. *Universidades*, (37), 49-67.
- Montilva, J. A., & Beatriz, E. (2001). UN MÉTODO PARA LA ELABORACION DE CURSOS A DISTANCIA BASADOS EN WEB Julio 2001.
- Moore, M., & Kearsley, G. (1996). *Distance Education: A System View*. In: Wadsworth Publishing Company

--Ramírez, E. J. Q. (2020). Educación a distancia. Política educativa y escenario tecnosociológico venezolano en tiempos de Covid-19. Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(2), 308-322.

--Román, M. I. S. (2020). Tendencias y problemáticas en cuanto a la gestión de la interacción en el aprendizaje a distancia.

--Sáez, K. J. R. (2016). Interacción docente/estudiante en la modalidad educativa abierta a distancia. Una mirada desde la pedagogía de la sensibilidad.

--UES. (2015). Modelo educativo de educación a distancia. Universidad de El Salvador.