



Cómo citar el artículo: Roldán López, N. D. (2015). Consideraciones sobre el acompañamiento en la educación en la virtualidad: aportes para la permanencia estudiantil. *Revista Reflexiones y Saberes*, 2 (2), 62-69. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/602/1138>

# Consideraciones sobre el acompañamiento en la educación en la virtualidad: aportes para la permanencia estudiantil

Considerations regarding Tutoring in Education in Virtuality: Contributions for Dropout Prevention

**Nelson Darío Roldán López**

Comunicador Social Periodista

Especialista en Pedagogía de la Virtualidad

Magíster en Educación

Director de Investigación e Innovaciones Pedagógicas

Integrante del grupo de investigación

Cibereducación Fundación Universitaria Católica del Norte

[ndroldan@ucn.edu.co](mailto:ndroldan@ucn.edu.co)

## Resumen

El presente artículo considera la categoría *Acompañamiento* como elemento aportante a la permanencia estudiantil en la educación apoyada en la virtualidad, desde miradas conexas a la afectividad y lo comunicativo. Se presenta una línea histórica conceptual de dicha categoría que arroja patrones en términos de que acompañar a alguien supone la existencia de una comunidad de personas para el encuentro, socialización, diálogo, cooperación-colaboración. Así mismo, se deja ver cuán importante es el rol del docente, en términos de que su enseñanza en la virtualidad también es un acompañamiento afectivo y comunicativo. El texto deja claro que acompañamiento en la denominada educación virtual no es una responsabilidad exclusiva de una dependencia o personas, sino un proceso sensible que involucra a toda la organización en su conjunto, cual dimensión constitutiva del currículo.

## Palabras clave

Acompañamiento, Ambientes virtuales de aprendizaje, Docente, Estudiante, Permanencia estudiantil.

## Abstract

This article considers the category *Tutoring* as a contributing element in order to prevent dropout in education supported on virtuality, from points of view related to affective and communicational issues. We present a conceptual timeline which provide us patterns in terms that tutoring someone starts from the assumption that exist a community for the meeting, socialization, dialogue, cooperation-collaboration. In the same way, it is shown the importance of teacher's role, because its teaching in virtuality is also an affective and communicational tutoring. We emphasize on the fact that mentoring in the so-called virtual education is not an exclusive responsibility of a person or department, but a sensitive process involving the whole institution, as a constitutive feature of curriculum.

## Keywords

Tutoring, Virtual learning environments, Teacher, Student, Dropout prevention.

## Acompañamiento: procedencia y sentido

La expresión —lema, según la lingüística— *acompañamiento* apareció por primera vez en un diccionario en 1495 (Nuevo tesoro lexicográfico de la Lengua Española, 2014), (ver figura 1) Desde entonces, tenía la connotación de **razonamiento en comunidad**.

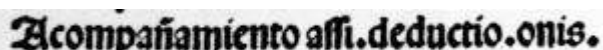


Figura 1. Expresión Acompañamiento en su primera publicación en un diccionario (1495). Fuente: NTLLE (2014)

A partir de 1770 asume la definición de acción y efecto de acompañar a alguien. Está claro, entonces, que el término es una acción del verbo acompañar que tenía sentido cuando se equiparaba con algo o alguien, desde su primera aparición y aceptación en un diccionario, es decir, acompañar para igualar.

De otra parte, tanto la acción acompañamiento como el verbo acompañar dieron origen al sujeto que acompaña: un acompañador (Nuevo Tesoro Lexicográfico de la Lengua Español, NTLLE, 2010), que así aparece en los diccionarios de la Real Academia Española de la Lengua, RAE, desde 1770.

Hoy la RAE (2014) define los tres lemas del siguiente tenor:

*Acompañar*: a) estar o ir en compañía de otra u otras personas (acepción primera); b) participar en los sentimientos de alguien

(acepción quinta).

*Acompañante*: a) acción y efecto de acompañar o acompañarse (acepción primera); b) Gente que va acompañando a alguien (acepción segunda); c) *Acompañador*: que acompaña.

Nos va quedando claro, entonces, que desde la reconstrucción histórica de esas expresiones (acompañamiento, acompañar y acompañador) toman sentido en cuanto existencia de una comunidad de personas para el encuentro, socialización, diálogo, cooperación-colaboración. Esta inferencia se conserva aún hoy desde las fuentes secundarias (diccionarios del siglo XX y XXI) consultadas.

En esencia, este listado de acciones concuerdan con las reflexiones de Ariza Ordóñez y Ocampo Villegas (2005, p. 32). En efecto, estos investigadores parten de los cambios a los que se enfrenta hoy la universidad, y arguyen que el acompañamiento tutorial es una dimensión constitutiva del currículo, en consecuencia, se requieren focalizar acciones desde dicho acompañamiento como práctica del servicio educativo que contribuya a la formación profesional y personal del ser humano que se matricula en un programa de educación superior. Se colige, entonces, que el acompañamiento no es una responsabilidad exclusiva de un área o dependencia de una institución, sino un proceso sensible que involucra a toda la organización en su conjunto. Para una institución de educación superior es sensible porque toca directamente el hilo de su sostenibilidad, adicional, que encarna un aspecto de calidad y mejoramiento continuo. La sostenibilidad tiene relación con el concepto de sustentabilidad que se refiere a la calidad de una organización educativa para ser más sostenible, al tiempo que evita o prevé riesgos.

## **El acompañamiento: perspectivas conceptuales en la Católica del Norte**

Una exploración muy general sobre la categoría *Acompañamiento* en la Católica del Norte, desde fuentes documentales propias, se describe a continuación:

Parra Castrillón, Londoño Giraldo y Ángel Franco (2007, p. 122) se refieren a la integración de comunidad virtual como necesidad de comunicar intereses, necesidades, inquietudes y sentimientos, y como tal implica la presencia de docentes y estudiantes, no física sino comunicativa; y que ello supone condiciones para la convivencia y el reconocimiento del otro. Y proponen, citando a Martín y Leigeruth (2000), dimensiones para un modelo conceptual de desarrollo afectivo desde lo emocional, lo moral, lo social, lo espiritual, lo estético, y las motivaciones (Parra Castrillón, Londoño Giraldo & Ángel Franco, 2007, p. 132). Con base en dichas dimensiones, estos investigadores demuestran la existencia de competencias socio-afectivas en la denominada educación en la virtualidad. Así las cosas, puede inferirse que la afectividad es una categoría conexas con el acompañamiento, y

ella es una dimensión que precisa considerar todo el aparato y talento humano de una IES como la Católica del Norte.

Por su parte, para Arias Giraldo (2013, p. 7) el acompañamiento de estudiantes es un proceso relacional que le da sentido a la formación y educación mediante los ambientes virtuales de aprendizaje, que trasciende el programa académico. Se infiere desde Arias Giraldo que acompañamiento de estudiante en la virtualidad es comunicación y servicios [de la institución] con el estudiante y entre los estudiantes como aportes necesarios a la formación integral de un tipo de ser humano integral; tácitamente alude al rol protagónico de la función sustantiva de bienestar institucional —para el caso de la Católica del Norte— y también de todos los demás procesos intervinientes para dar razón y contenido al planteamiento de que en la educación virtual el centro es el estudiante. El mismo autor relaciona la formación docente en la lógica del acompañamiento desde el proceso de formación/capacitación permanente, que lo lleven a cualificar su práctica pedagógica-didáctica apropiada para la virtualidad (Arias Giraldo, 2013, p. 7).

A su turno, Roldán López (2014, p. 19 y 48) aborda el concepto de acompañamiento, al considerarlo como elemento integrado, y necesario, en las prácticas de formación/capacitación docente en y para la virtualidad.

Entonces, desde la tradición de la Católica del Norte, el docente es acompañado para mejorar sus competencias educomunicativas y prácticas, con mayor razón, este (el docente) demanda ser también docente y acompañante del estudiante. La capacitación docente, entonces, es un aspecto central y directamente relacionado con el acompañamiento de estudiantes en y desde la virtualidad. Por eso, el docente al tiempo que ejerce su enseñanza en la virtualidad, también es un acompañamiento afectivo y comunicativo. Condición que demanda instalarse como cultura particularmente en la comunidad docente de la Católica del Norte.

## **Claves para comprender el acompañamiento en la Católica del Norte**

Se va coligiendo, entonces, que el acompañamiento en la Institución toma forma y sentido en cuanto servicio académico, y que forma pareja con la inducción del estudiante y procesos centrados en la capacitación del docente. Al tiempo, que es una dimensión constitutiva del currículo.

Adicional, emerge el concepto afectividad como préstamo desde la psicología, y lo más importante, como capacidad y competencia para comprender, atender y actuar de acuerdo con las emociones y sentimientos del otro como ser humano: ese otro que es el estudiante, el docente, el directivo y el administrativo/trabajador de la Institución. Entonces, la afectividad es una dimensión conexas con el acompañamiento.

Asimismo, un acompañamiento en la virtualidad en todo caso se dirige a conformar y fidelizar una comunidad de personas para el

encuentro, socialización, diálogo, cooperación-colaboración con el sentido humano y humanizante que predica la Institución. Por eso, el acompañamiento para la Católica del Norte hace parte del currículo oculto de su enfoque de educación mediado por TIC, ello no significa dejarlo oculto, sino potenciarlo y visibilizarlo como una buena práctica y elemento diferenciador del *know how* institucional.

## Roles de los procesos en perspectiva del acompañamiento

De acuerdo con todo lo anterior se identifican tres categorías que le apuestan al acompañamiento desde el rol del docente, pero también a toda la Institución misma desde los procesos conexos, como muestra la tabla 1.

Tabla 1. Propuesta de procesos, roles y mecanismos de acompañamiento en la educación virtual.

Categoría	Roles	Mecanismos
Comunidad docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sensibilización del docente para concientizarse de su aporte al acompañamiento al estudiante.</li> <li>-Estrategias innovadoras para el acompañamiento y permanencia del estudiante.</li> <li>-Desarrollo de ambientes innovadores de enseñanza-aprendizaje virtuales que dejen aprender al estudiante.</li> <li>-Flexibilidad en la interacción, interactividades, realimentaciones, entrega de actividades formativas y sumativas.</li> <li>-Iniciativas del docente de dejar escuchar su voz ante el estudiante; esto es, eventualmente llamar a algunos estudiantes.</li> <li>-Cultura de enseñanza-aprendizaje, en la virtualidad, desde la afectividad y respeto por el otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitaciones y estrategias innovadoras interacción con el estudiante.</li> <li>-Reconocimiento a la excelencia del docente y sentido humano.</li> <li>-Valoración en la evaluación docente, por parte de los estudiantes, por el humanismo y respeto del docente.</li> </ul>

Integración de comunidad virtual para la afectividad	<p>-Reconocimiento del otro con base en dimensiones emocional, moral, social, espiritual, estética, motivacional.</p>	<p>-Caracterización de los docentes (gustos/preferencias, georreferenciación, formación, habilidades, núcleo familiar)</p> <p>-Caracterización de los docentes (gustos/preferencias, georreferenciación, formación, habilidades, núcleo familiar)</p> <p>-Concursos, campañas, invitaciones personales a estudiantes y su núcleo familiar.</p> <p>-Fortalecimiento de los servicios de consejería espiritual, psicológica, y de orientación profesional.</p>
Comunicación y servicios	<p>-Recursos y utilidades disponibles para la solución de problemas (todo en un solo lugar) y facilitarle la vida a los estudiantes.</p> <p>-Procesos educomunicativos a tiempo y confiables.</p> <p>- Bases de datos de los estudiantes actualizados en la que cooperan los docentes (alimentando un aplicativo).</p> <p>-Vinculación de la familia de los estudiantes y docentes a la vida institucional.</p>	<p>-Mensajes personales (evitar los mensajes impersonales) a estudiantes y núcleo familiar cercano.</p> <p>-Incentivos para el núcleo familiar (bonos, pasantías, descuentos, rifas, etc.)</p> <p>-Aplicativo para actualizar datos del estudiante, y al cual puedan acceder los docentes para alimentarlo.</p>

## Una comunicación docente-estudiante vinculante y humana

Punto aparte merece la consideración de la comunicación escrita del docente hacia el estudiante, lo cual demanda que aquel demuestre tal competencia desde las diferentes estrategias de interacción planeadas en un ambiente de aprendizaje virtual. En la calidad, cortesía y afectividad de la comunicación docente<sup>1</sup> se dan puntadas aportantes a la permanencia estudiantil porque emerge el docente como profesional integral que enseña a aprender desde el ejemplo, el sentido humano, la cortesía, la afectividad, la flexibilidad.

Así, el docente en la virtualidad precisa demostrar en contexto competencias genéricas, especialmente las escriturales, desde su

1. Mensajes motivadores; realimentaciones cualitativas de actividades evaluativas formativas y sumativas; trato respetuoso hacia el estudiante; comunicaciones personales, entre otras; mensajes bien redactados, claros, precisos, coherente.

desempeño articuladas con su saber disciplinar y pedagógico-didáctico. Las competencias genéricas para la educación superior, según el Ministerio de Educación Nacional (2009), son cuatro: "Comunicación en Lengua Materna y otra Lengua internacional; Pensamiento Matemático; Ciudadanía; y Ciencia, Tecnología y Manejo de la Información". En la virtualidad se privilegia la palabra escrita, y esta tiene cargas connotativas negativas en los destinatarios cuando quien emite obvia o desconoce, por ejemplo, las reglas que rigen la cortesía como indican Sánchez Upegui, Puerta Gil y Sánchez Ceballos, 2010, p. 115-116).

## Conclusiones

- El docente también precisa asumir responsabilidades de acompañamiento desde su rol en la docencia virtual. Se requiere disponer claridad del alcance de esa nueva función, para evitar confundirse con actividades administrativas.
- La capacitación docente debe integrar esa categoría en los procesos planeados.
- La competencia escrita del docente aporta a fidelizar al estudiante cuando considera al ser humano que es el estudiante.
- La calidad, afectividad y humanismo del acompañamiento hacia el estudiante, hace parte de la evaluación de desempeño del docente.
- El acompañamiento no es una función exclusiva de un área; es una cultura que involucra a toda la Institución, y una dimensión curricular del enfoque de virtualidad de la Católica del Norte.
- Se recomienda potenciar las experiencias que desde Pastoral y Bienestar se hayan tenido. Al tiempo, mejorar lo que se tenga que mejorar, y asignar recursos, talento humano en perspectiva de un acompañamiento con sentido humano.
- El acompañamiento para la Católica del Norte hace parte del currículo oculto de su enfoque de educación mediado por TIC, ello no significa dejarlo oculto, sino potenciarlo y visibilizarlo como una buena práctica y elemento diferenciador del *know how* institucional.

## Referencias

- Arias Giraldo, J. M. (2013). Virtual Educa 2013. *Entre la educación virtual y la virtualidad en la educación. Aproximaciones a la experiencia de la Católica del Norte Fundación Universitaria* (págs. 1-14). Medellín: Virtual Educa. Recuperado el 12 de septiembre de 2014, de <http://www.virtualeduca.info/ponencias2013/285/ENTRELAEDUCACINVIRTUALYLA-VIRTUALIDADENLAEDUCACIN.pdf>
- Ariza Ordóñez, G. I. & Ocampo Villegas, H. B. (enero-junio de 2005). El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior. *Universitas Psychologica*, 4(1), 31-41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64740104>

- Ministerio de Educación Nacional. (Diciembre de 2009). Competencias genéricas en educación superior. *Educación Superior: Boletín informativo* (13). Obtenido de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-92779\\_archivo\\_pdf\\_Boletin13.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-92779_archivo_pdf_Boletin13.pdf)
- Nuevo Tesoro Lexicográfico de la Lengua Español, NTLLE. (08 de agosto de 2010). RAE. (RAE, Editor) Obtenido de Real Academia Español de la Lengua: <http://ntlle.rae.es/ntlle/SrvltGUIMenuNtlle?cmd=Lema&sec=1.1.0.0.0>.
- Nuevo tesoro lexicográfico de la Lengua Española. (2014). Acompañamiento. Español: ESPASA. Obtenido de <http://ntlle.rae.es/ntlle/SrvltGUIMenuNtlle?cmd=Lema&sec=1.0.0.0.0>.
- Parra Castrillón, E., Londoño Giraldo, E. & Ángel Franco, M. (2007). Aprendizajes, descubrimientos y conclusiones. En *Educación Virtual: Espacios para la afectividad y la convivencia* (págs. 122 - 132). Medellín: Católica del Norte. Recuperado el septiembre 2014
- RAE. (08 de febrero de 2001). *Real Academia Española de la Lengua*. Recuperado el 12 de septiembre de 2014, de <http://www.rae.es/>
- Roldán Lopez, N. D. (2014). *Sistematización de la formación/capacitación docente en virtualidad en la Católica del Norte Fundación Universitaria, en el periodo 2001-2010*. Informe de investigación para optar al título Magíster en Educación, Medellín. Recuperado el 12 de septiembre de 2014
- Sánchez Upegui, A., Puerta Gil, C. & Sánchez Ceballos, L. (2010). Géneros dialógicos en educación virtual: El foro educativo virtual: análisis y estrategias de interacción. En *Manual de comunicación en ambientes educativos virtuales* (págs. 85 - 148). Medellín: Editorial Fundación Universitaria Católica del Norte. Obtenido de [http://www.ucn.edu.co/institucion/sala-prensa/Documents/Libro\\_Educacion\\_Virtual-\\_Julio\\_01\\_de\\_2010-\\_Version\\_Final.pdf](http://www.ucn.edu.co/institucion/sala-prensa/Documents/Libro_Educacion_Virtual-_Julio_01_de_2010-_Version_Final.pdf)