

## ARTÍCULO

# Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico

*Claudia Marisa Pagano*

Fecha de presentación: mayo de 2007

Fecha de aceptación: octubre de 2007

Fecha de publicación: enero de 2008

## Resumen

El presente trabajo aborda un enfoque sobre la importancia de las tutorías en la educación a distancia consistente en revisar algunas de las conceptualizaciones sobre esta función tutorial.

La educación a distancia irrumpe como una alternativa de aprendizaje, es por eso por lo que el docente-tutor debe mostrar convicción en los beneficios de la educación a distancia –sustentados en el conocimiento teórico de los fundamentos de la modalidad– que aporte confianza a sus alumnos.

Si bien todos los medios son importantes y necesarios en la educación a distancia para favorecer la interactividad, habrá que estar alerta respecto de la práctica efectiva de su apropiación según las situaciones y los perfiles de los actores, puesto que no garantizan por sí mismos mejores procesos de enseñanza, aprendizaje y orientación diferidos.

Por lo tanto, no se trata de recurrir a los medios porque están allí, sino porque son potencialmente educativos y contribuyen a la eficacia docente a distancia. Por ello, la combinación de todos será la estrategia a adoptar.

A partir de esta presentación, se intenta un análisis teórico que permita redescubrir la importancia de la función tutorial en la educación a distancia.

## Palabras clave

educación a distancia, tutores, funciones tutoriales, modalidades

## *Tutors within distance learning. A theoretical contribution*

### *Abstract*

*This article offers an approach towards the importance of tutors within distance learning that consists of reviewing some of the conceptualizations regarding this particular tutorial function.*

*Distance learning has become an alternative form of learning, so the educator-tutor must show conviction regarding the benefits of distance learning – upheld by theoretical knowledge on the principles of this modality – and thus boost their student's confidence.*

*All media used in distance learning are important and necessary in order to promote interactivity, yet we must remain alert as regards the effective practice of their appropriation according to the situations and profiles of the actors, given that the media alone do not guarantee best practices in deferred teaching, learning and orientation.*

*Therefore, it is not a question of using the media simply because they exist, but because they are potentially educational and help provide greater efficiency in distance learning. So, a combination of all media will be the best strategy to adopt.*

*This presentation attempts to provide a theoretical analysis that enables us to rediscover the importance of the tutorial function in distance education.*

### Keywords

*distance education, tutors, tutorial functions, modalities*

## 1. Introducción

El presente trabajo aborda un enfoque sobre la importancia de las tutorías en la educación a distancia. El desarrollo de este trabajo consiste en revisar algunas de las conceptualizaciones sobre la función tutorial en la educación a distancia.

Se divide básicamente en tres partes. La primera va dirigida a establecer una introducción sobre los elementos de la educación a distancia. La segunda está dedicada a las características de los tutores y funciones que deben cumplir. La tercera y última parte aborda las distintas modalidades de tutorías.

A partir de esta presentación, se intenta un análisis que permita redescubrir la importancia de la función tutorial en la educación a distancia.

## 2. Desarrollo

### 2.1. Elementos de la educación a distancia

«La enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente.» (L. GARCÍA ARETIO, 1996, pág. 39)

A partir de esta definición, se puede apreciar que existe una serie de rasgos característicos y sustanciales de los sistemas de educación a distancia. A saber:

- Separación profesor-alumno
- Utilización de medios técnicos
- Organización de apoyo-tutoría

- Aprendizaje independiente y flexible
- Comunicación bidireccional
- Enfoque tecnológico
- Comunicación masiva

En cuanto a la *separación profesor-alumno*, es el aspecto típico y necesario, pero no absoluto. En casi todas las conceptualizaciones se hace visible este alejamiento entre el profesor y el alumno, que sustituye la relación directa cara a cara, condición básica en el modelo de enseñanza-aprendizaje tradicional. Constituye una separación espacial y temporal; no obstante, los espacios donde se ubican profesor y alumnos son diferentes, al igual que el tiempo, aunque puedan establecerse situaciones sincrónicas en un entorno virtual. Por lo tanto, en la enseñanza a distancia el aprendizaje se basa en el estudio independiente por parte del alumno de los materiales específicos elaborados para ello.

La *utilización de medios técnicos* se convierte en recurso facilitador del aprendizaje en cuanto a que reduce los obstáculos de carácter geográfico, económico y laboral para que el alumno pueda acceder a la educación. Cabe señalar que el uso de material impreso sigue siendo un medio muy utilizado en los procesos de enseñanza a distancia, sin embargo, la mayoría de los programas utilizan las tecnologías de la información y comunicación. El uso integrado de los recursos básicos constituye la característica propia que ha impulsado la educación a distancia.

*Organización de apoyo-tutoría.* La educación a distancia fomenta el trabajo individual, pero contando con el apoyo institucional, cuya finalidad es la de guiar, motivar, facilitar y evaluar al alumno en su aprendizaje. En la mayoría de los programas a distancia, existen reuniones presenciales efectuadas a través de tutorías grupales para fomentar la interacción y socialización que ofrece el grupo.

La educación a distancia ha posibilitado que cualquier estudiante pueda acceder al conocimiento de un modo orientado a través de múltiples tecnologías. Así, la

educación a distancia no necesariamente se constituye en educación abierta; sólo lo será cuando incluya a personas que independientemente de sus acreditaciones académicas anteriores, puedan acceder de un modo autogestionante al saber, estando separados en el tiempo y en el espacio.

Los sistemas de educación a distancia potencian el *aprendizaje independiente y flexible* del alumno, en otras palabras, se trata de una metodología que pone énfasis en la individualización del aprendizaje debido a la flexibilidad que la modalidad permite. No obstante, estos sistemas de educación pretenden capacitar a los alumnos para aprender a aprender y aprender a hacer de forma flexible, forjando la autonomía en cuanto al espacio, tiempo, estilo, ritmo, y método de aprendizaje, teniendo en cuenta las capacidades y posibilidades de cada uno de los estudiantes.

La *comunicación bidireccional* se convierte en la característica propia en todo proceso de enseñanza-aprendizaje; pero especialmente en la educación a distancia, esta comunicación se convierte en multidireccional, es decir, existen en los sistemas de educación a distancia procesos de comunicación, no sólo verticales, dados por docente-alumno, sino también horizontales, de alumnos entre sí. Esta comunicación multidireccional estará mediada por los materiales de estudio y vías de comunicación.

En cuanto a *enfoque tecnológico*, en educación a distancia, se deberá realizar un planteamiento en rigor para no cometer errores de improvisación en la planificación o errores de incoherencia en la evaluación de los aprendizajes y en la descoordinación en la interacción entre los recursos personales y materiales del sistema de multimedia.

Los medios masivos de comunicación y las tecnologías avanzadas se han mostrado como canales apropiados para enseñar a distancia. Estas características permiten economías de escala, dado que el mismo mensaje puede ser recibido masivamente. En este caso, la *comunicación masiva* es una posibilidad de la educación a distancia, pero no excluyente, de la comunicación minoritaria e individual, y una ventaja sobre los sistemas presenciales.

## 2.2. Tutores

Según GARCÍA ARETIO (2001), la palabra *tutor* hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. En educación a distancia, su característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del docente habitual. Es aquí donde la figura del tutor cobra su mayor significado por cuanto se hace cargo

de su asistencia y ayuda personal, a la vez que representa el nexo con la institución.

En la enseñanza a distancia, a menudo los esfuerzos aislados y solitarios del alumno resultan insuficientes, por lo que se hacen necesarios los apoyos proporcionados por los tutores a ese aprendizaje individual. Por todo lo cual, se entiende a la tutoría como un proceso de ayuda en el aprendizaje contextualizado del sistema educativo en el cual se apoya. Por último, 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.

Se define el rol de tutor como el apoyo temporal que brinda a los alumnos para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, mas allá de la competencia corriente de habilidades que poseen y con las cuales ingresan en la situación de enseñanza.

### 2.2.1. Características de los tutores

La primera tarea que debe desarrollar un tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, el tutor debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica.

Por lo tanto, todo tutor debe realizar constantes monitorizaciones de los progresos de sus alumnos en varios sentidos, al mismo tiempo que favorecer que éstos los realicen por sí mismos. Así como del momento en el que el aprendizaje tiene lugar, en el espacio que media entre lo que la persona ya sabe y puede hacer, y lo que selecciona y procesa activamente (con guías didácticas y luego por sí misma), como información significativa para construir un nuevo significado y desarrollar nuevas competencias.

El tutor enseña, orienta, e integra al alumno en el sistema. Por lo que un tutor efectivo en el cumplimiento de su rol debería poseer los siguientes atributos:

**Empatía:** para lograr «sintonizar» con sus alumnos a pesar de la disociación del tiempo y el espacio, característica de los procesos de educación a distancia y de la multiplicidad de estilos personales de los alumnos.

**Proacción:** para lograr «sortear» los obstáculos y resistencias que se presenten en tanto de tipo tecnológico como humano.

**Ser buen anfitrión:** pues debe ser quien introduzca y mantenga motivados a los alumnos en esta modalidad.

**Maestría comunicativa:** ya que debe manejar todas las posibilidades y alternativas de comunicación en los

distintos soportes, siendo lo más claro posible a fin de no distorsionar la esencia de los mensajes. Debe, a su vez, ser mediador entre las múltiples comunicaciones generadas por la interacción entre los alumnos y él.

Exptez de didáctica: que le permita seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil del grupo de alumnos.

GARCÍA ARETIO (1994) determina cuáles son las capacidades que debe poseer un tutor, a saber:

- Ofrecer las posibilidades del medio ambiente social y de las instituciones sociales como objeto de aprendizaje.
- Asesorar al alumno en la organización de su currículo (objetivos, contenidos, recursos y actividades).
- Dominar determinadas técnicas y habilidades para tratar de forma específica los contenidos (escritos, videos, audios, informáticos), integrados dentro de las técnicas del diseño curricular. Utilizar como instrumento las posibilidades del lenguaje total.
- Ser capaz de organizar otras vías de aprendizaje (lecturas, actividades, etc.).
- Enseñar al alumno a adquirir técnicas para el diseño instruccional (como método de aprendizaje y de organizar a través de una estructura).
- Saber utilizar los medios de comunicación social como instrumentos para alcanzar unos fines, aprovechando todas las posibilidades.
- Elaborar diferentes técnicas y procedimientos de evaluación.
- Facilitar la posibilidad de que el alumno autoevalúe su propio proceso de autoaprendizaje. Dominar técnicas de tutoría, ya sean presenciales o a distancia.
- Facilitar al estudiante diferentes técnicas de recuperación y corrección para el logro de los aprendizajes.

Un buen modo de perfilar los atributos y competencias que debería poseer un tutor en la educación a distancia es a partir del análisis de las características del aprendizaje adulto. Por lo que cada característica del aprendizaje adulto generaría como contrapartida un atributo del tutor, las cuales podrían clasificarse en tres dimensiones: *dimensión didáctica* (relativa a los saberes conceptuales), *dimensión técnica* (relativa a los saberes procedimentales) y *dimensión psicoafectiva* (relativa a los saberes actitudinales), a saber:

#### a) Dimensión didáctica:

En el aprendizaje adulto prevalece el pensamiento pragmático, por lo que es necesario centrarse más en las

expectativas de quien aprende y no en las de quien enseña. Por lo tanto, el docente-tutor debe ser capaz de seleccionar adecuadamente los contenidos y actividades que se pondrán a los alumnos, que además deberán favorecer la indagación autónoma de parte de los mismos. El adulto utiliza un enfoque amplio para encarar cualquier problemática, por lo que, para evitar una excesiva dispersión en el alumno adulto, es necesario que el docente-tutor sea capaz de pautar secuencias graduales y ordenadas tanto de actividades como de contenidos.

Los adultos presentan diferencias individuales sustanciales en cuanto a motivaciones, experiencias y conocimientos previos, necesidades o creencias. Su aprendizaje por ser más autónomo es también más individual que grupal. Por ello, el docente-tutor debe ser capaz de detectar, diagnosticar y manejar adecuadamente los distintos estilos y ritmos de aprendizaje de sus alumnos, asesorándolos en la organización personalizada de su recorrido curricular.

#### b) Dimensión técnica:

Los adultos tienen necesidad de conocer el motivo por el que deben aprender antes de comprometerse con el aprendizaje, entonces será necesario que el docente-tutor sea capaz de transmitir con precisión y claridad los objetivos y lineamientos del proceso de educación a distancia. Uno de los problemas que debe enfrentar un adulto en el momento de aprender es vencer la resistencia al cambio, esto es lograr desaprender poniendo en tela de juicio su sistema de creencias. La educación a distancia irrumpe como una alternativa de aprendizaje, desestabilizando la creencia arraigada acerca de la primacía de la educación presencial. Es por eso por lo que el docente-tutor debe mostrar convicción en los beneficios de la educación a distancia –sustentados en el conocimiento teórico de los fundamentos de la modalidad– que aporte confianza a sus alumnos.

En los adultos pesa mucho la tradición pedagógica presencial, por lo que puede llegar a presentarse una reacción negativa respecto de los procesos de la educación a distancia. Para contrarrestarla, el docente-tutor debe estimular la participación, la comunicación pluridireccional y la interacción entre todos los actores involucrados en un proceso de educación a distancia a fin de alentar la conformación de una «comunidad de aprendizaje» de la que cada alumno se sienta parte integrante e integrada. Los adultos participantes de una experiencia de educación a distancia pueden clasificarse de acuerdo a sus diversos comportamientos: cooperativos, aprovechadores, gobernantes, silenciosos y ausentes. Por lo que el docente-tutor debe conocer el perfil

y la conformación del grupo y monitorizarlo para intervenir oportunamente.

Por otro lado, muchos adultos no están familiarizados con el uso de herramientas informáticas, imprescindibles en todo proceso de educación a distancia. Por lo tanto, el docente-tutor debe ser capaz de orientar y asesorar a sus alumnos en el uso de las herramientas informáticas que serán empleadas en el proceso de educación a distancia.

### c) Dimensión psicoafectiva:

Los alumnos adultos necesitan ser tratados como seres capaces de autoorganizar su aprendizaje, por lo que los docentes-tutores deben estimular en los alumnos el sentimiento de confianza en sus propias posibilidades de gestionar su aprendizaje.

Algunos adultos experimentan sentimientos de inseguridad o inferioridad, que desembocan en síntomas de ansiedad y afectan a su autoestima poniendo en riesgo la continuidad del proceso de educación a distancia. A fin de disminuir estos sentimientos negativos, el docente-tutor deberá desplegar al máximo su empatía a fin de comprender –y de ser posible, también anticipar– las situaciones críticas de los alumnos para lograr reducir las consecuencias negativas que sobre el proceso de educación a distancia pudieran conllevar. El adulto es muy exigente, tanto consigo mismo como con su docente-tutor. Esto puede provocar en él un sentimiento de agobio por no creerse capaz de compatibilizar sus múltiples obligaciones con los requisitos de un proceso de educación a distancia. El alumno a distancia es sensible al entusiasmo, la confianza y la seguridad que el tutor le transmita al comunicarse. En virtud de esta circunstancia, el docente-tutor debe comunicarse personalmente con el alumno para incentivarlo utilizando todos los recursos y técnicas comunicacionales que le ofrecen los distintos medios a su alcance, poniendo en juego además toda su inteligencia interpersonal.

Las tres dimensiones, incluyendo los respectivos atributos y competencias referidos al docente-tutor, se vinculan sistemáticamente entre sí en todo proceso de educación a distancia; esto se da por ser una modalidad caracterizada por la disociación temporo-espacial del vínculo docente-alumno.

«El tutor ha de combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre un curso y el estudiante, con el objeto de incrementar su entendimiento de los materiales de enseñanza y, en consecuencia, su rendimiento académico en el contexto del sistema de educación a distancia». (GARCIA ARETIO, 1994:302)

### 2.2.2. Funciones tutoriales

El sentido que se pretende dar al tutor en la educación a distancia es tratar de ayudar al alumno a superar las dificultades que le plantea el estudio de los distintos espacios curriculares. Por cuanto el tutor deberá esforzarse en personalizar la educación a distancia mediante un apoyo organizado y continuo, que propicie el estímulo y orientación individual, la facilitación de las situaciones de aprendizaje y la ayuda para resolver las dificultades del material didáctico. Por consiguiente, es el tutor quien tiene la responsabilidad de orientar a los alumnos para lograr un adecuado proceso de enseñanza y aprendizaje, para lo cual ha de combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre el material y el alumno. Por otro lado, es el tutor quien hace las veces de nexo comunicacional entre el alumno y la institución, por lo que debe fomentar esa relación de comunicación.

De este modo, el tutor debe apoyar con sus acciones de orientación didáctica la colaboración y la participación en actividades y prácticas culturales de diverso tipo, que apuntalen el diálogo mediado a través del cual el alumno logra mayor autonomía e independencia.

Según GARCÍA ARETIO (2001, pág. 130), la función de tutor puede resumirse en el desempeño de las siguientes tareas: orientadora y académica. La primera centrada en el área afectiva y la segunda toma su centro en el ámbito cognoscitivo. También se debe agregar la función institucional de nexo y colaboración con la institución.

#### a) Función orientadora

La orientación debe integrarse en el proceso educativo de los alumnos como ayuda continua, de forma tal que éste pueda adoptar las alternativas pertinentes a su estudio y personalidad. Dicha orientación incluye apoyo en técnicas de estudio, ayuda en temas administrativos y lo que esté al alcance del tutor en cuanto a problemas personales.

La orientación didáctica, como función básica de las tutorías, toma su eje en la comprensión y aplicación de los contenidos abordados, la administración y la ayuda de adquisición de hábitos de estudios (estrategias de cognición y metacognición) y de comunicación.

Las funciones de orientación deben llevar las siguientes notas:

- *Integralidad* (dirigida a todas las dimensiones de la persona).
- *Universalidad* (orientada a todos los individuos tutelados).

- *Continuidad* (realizada a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje).
- *Oportunidad* (deberá atender de manera especial a los momentos críticos del proceso: inicio de clases y evaluación final).
- *Participación* (coordinación y participación de todos los tutores implicados).

Las funciones de orientación se pueden resumir en las siguientes tareas:

- Evitar que el alumno se sienta solo, proporcionándole vías de contacto con la institución.
- Ayudar a aclarar cuáles son sus metas y objetivos sobre cómo utilizar el material, orientación ante las evaluaciones y frente al rol del tutor.
- Comunicarse personalmente con el alumno para motivarlo a estudiar, de esta forma se trata de mantener el nivel motivación del alumno, pos de promover la vivencia de la comunicación bidireccional, previendo la formulación de preguntas, desarrollando la capacidad de escucha y brindando información de retorno.
- Orientar al alumno con respecto a las distintas técnicas de estudio. Aportando breve instructivo donde se explica temas tales como, enfoque de los trabajos prácticos, cómo redactar y presentar los trabajos, cómo preparar las evaluaciones, forma sistemática de abordar el estudio de los temas.
- Orientar al alumno en la resolución de los problemas personales que influyen en el aprendizaje, ya que el alumno adquiere confianza en sí mismo cuando descubre cual es su mejor manera de aprender.
- Suscitar la interacción del grupo tutelado, favoreciendo la comunicación entre sus miembros, y la realización de trabajos en grupo que fomenten el aprendizaje colaborativo.
- Motivar, generar confianza y promover su autoestima, para enfrentar los requisitos que la educación a distancia implica.
- Ayudar a superar las eventuales dificultades a fin de que el alumno se dé cuenta de todo lo que significa que éste avance en el aprendizaje respetando su estilo cognitivo y su ritmo personal.
- Asesorar en la utilización de diferentes fuentes bibliográficas y de contenido, a fin de incentivar sus estrategias de trabajo intelectual y práctico (cognitivas y metacognitivas), la interacción mediática con nuevas tecnologías.

Para mantener vivo el interés del alumno, el tutor —que actúa como orientador o facilitador del aprendizaje

y cuya intervención se manifiesta en las ayudas didácticas necesarias para seleccionar, ejecutar y evaluar diversas estrategias— trabaja guiándole e incentivándole a continuar aprendiendo, investigando y resolviendo cuestiones por sí solo, es decir, fortificando su autodirección y autorregulación.

#### b) *Función académica*

Los tutores son seleccionados de acuerdo con el diseño del curso. Desde la perspectiva académica, las tareas que debe realizar un tutor se basan en cuatro funciones:

- *Función diagnóstica*: se trata de determinar los saberes previos, destrezas y actitudes mínimas que debe reunir el alumno, esto se puede realizar a través de una evaluación diagnóstica.
- *Función informativa*: informar a los alumnos sobre los objetivos y contenidos del curso o materia en cuestión; además, deberá aclarar los requisitos necesarios para abordar el estudio, cuáles son los materiales didácticos que se ofrecen y cómo utilizarlos, así como facilitar a los alumnos la integración y uso de los distintos recursos puestos a su disposición.
- *Función de guía del proceso de aprendizaje*: el tutor debe mostrar las diversas metodologías de estudio del curso, esforzarse por relacionar los objetivos y contenidos de estudio con las necesidades e intereses de los alumnos justificando su utilidad.
- *Función de evaluación*: mediante la evaluación de los diversos trabajos que se solicitan como seguimiento de los alumnos, a través de la corrección de trabajos prácticos de campo; para lo cual, es necesario que el tutor tenga claro qué conocimientos, destrezas y actitudes se buscan desarrollar a partir de los mismos, así como conocer las pautas de corrección.

#### c) *Función institucional y de nexos*

Las funciones anteriores deberán complementarse a las de enlace entre alumnos e institución y las inevitables de carácter institucional. Estas funciones precisan de la clarificación de las características, dimensiones y organización de cada institución en particular. Para ello, el tutor deberá:

- Participar de la filosofía que tiene el sistema de educación a distancia en particular con la cultura de la institución.
- Conocer los fundamentos, estructuras, posibilidades y la metodología de enseñanza a distancia en general.

- Elaborar informes tutoriales basados en los trabajos de evaluación a distancia y del conocimiento de los alumnos.
- Colaborar y mantener los contactos con los docentes y los demás tutores con el fin de llevar una acción coordinada.

### 2.3. Modalidades de tutoría

La acción tutorial se realiza por medio de distintos recursos técnicos y de contextos complejos, pero siempre teniendo en cuenta:

- Cumplimentar las evaluaciones o trabajos prácticos y enviarlos al tutor por vía postal o telemática.
- Mantener correspondencia postal o telemática con los tutores.
- **Contactar telefónica o telemáticamente con el profesor.**
- Sostener contactos personales con el tutor, mediante las sesiones presenciales de tutoría.

Los diferentes tipos de tutorías son:

- Tutoría presencial
- Tutoría por correspondencia
- Tutoría telefónica
- Tutoría telemática

#### 2.3.1. Tutoría presencial

En los sistemas educativos a distancia, es habitual la necesidad de la presencia del docente en determinados momentos, esto responde a un cronograma establecido con anterioridad y dado a conocer al inicio del curso. Estas tutorías pueden ser de carácter individual o grupal, con el fin de realizar trabajos de laboratorio o resolución de problemáticas grupales.

Según HOLMBERG (1985, pág. 65), estas tutorías presenciales son útiles para:

- Mejorar las capacidades verbales a través de la comunicación en el aula, tanto vertical como horizontalmente.
- Promover el desarrollo de habilidades mediante prácticas de laboratorio.
- Facilitar la comprensión del proceso de comunicación y de la conducta humana.
- Motivar el desarrollo de actitudes y hábitos positivos hacia el estudio.

- Propiciar la estimulación mutua entre los propios estudiantes del grupo.
- Estimular el trabajo en equipo en aquellas materias que se presten a ello.

No obstante, Holmberg aclara que si el material impreso, audiovisual e informático está perfectamente elaborado como instrumento de autoaprendizaje, la acción tutorial se hace menos precisa, y en todo caso debe limitarse a orientar y ayudar para facilitar el aprendizaje. El complemento de las sesiones tutoriales presenciales ha de realizarse de acuerdo a una planificación y entendimiento entre el docente responsable de la materia y el tutor que atiende a los alumnos.

Por otro lado, si el material impreso no está elaborado de forma adecuada para que el alumno por sí mismo pueda aprender, se hará necesario efectuar encuentros presenciales programados, sin olvidar que los tutores no son la fuente de información, sino la ayuda para el aprendizaje.

La tutoría grupal programada evita al tutor repetir las mismas orientaciones. Éste deberá aplicar técnicas variadas a fin de satisfacer las demandas del grupo y lograr integrar a todos sus integrantes para que surjan pequeños núcleos de intereses comunes para darse apoyo mutuo.

«En las sesiones grupales se deben intercambiar experiencias y conocimientos, confrontar ideas, potenciar el espíritu crítico, respetar las posiciones antagónicas a las propias, formar actitudes, etc. En definitiva, se deben aprovechar para fomentar los elementos socializadores.» (GARCIA ARETIO, 2001, pág. 139)

#### 2.3.2. Tutoría por correspondencia

Es el recurso más tradicional de la educación a distancia como medio de comunicación. Esta modalidad presenta ventajas como la individualización del aprendizaje, ya que tanto la pregunta del alumno como la respuesta del tutor no sólo hacen referencia a dificultades concretas, sino que tienen el máximo rigor y exactitud al disponerse de tiempo suficiente para la redacción. Por otra parte, estos documentos escritos permiten repetidas lecturas y análisis, además de su archivo físico o electrónico.

Conviene señalar que no siempre es aconsejable la tutoría por correspondencia, debido a que el alumno puede tener limitaciones al expresarse por escrito, como destacar la eficiencia o ineficiencia del servicio postal, la imposibilidad de respuesta inmediata y la gran demanda de tiempo que significa para el tutor.

### 2.3.3. Tutoría telefónica

Puede resultar muy práctica la utilización de un guión de contacto telefónico; a pesar de esto, estas tutorías dependen del tutor, el alumno, el grado de información que éste tenga o del nivel de dificultad del curso, por lo que cada contacto telefónico resulta bastante impredecible.

El tutor deberá responder a las consultas que se le puedan hacer en el horario establecido al efecto, además de llamarles para comunicarles cualquier cambio en la programación de actividades y comunicar con los alumnos retrasados en la entrega de trabajos. En todos los casos su utilización resulta sencilla para la transmisión de información pero no, para explicaciones extensas.

### 2.3.4. Tutoría telemática

Las estrategias de actuación docente para el logro de mejores aprendizajes por parte de una persona adulta que aprende a distancia son:

- Planificar y organizar la información y contactos con los alumnos, sea presencial o virtualmente.
- Motivar para iniciar y mantener el interés por aprender.
- Explicitar los objetivos que se pretenden alcanzar.
- Presentar contenidos significativos y funcionales.
- Solicitar la participación de los alumnos.
- Activar respuestas y fomentar un aprendizaje activo e interactivo.
- Incentivar la autoformación.
- Potenciar el trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Facilitar la realimentación.
- Reforzar el autoconcepto y respetar la diversidad del grupo.
- Promover la transferibilidad de los aprendizajes mediante un progreso lógico y pausado.
- Evaluar formativamente el progreso.

Como proceso interactivo, el proceso enseñanza-aprendizaje en la educación a distancia, tiene los siguientes aspectos:

- Animar a los alumnos para que sean activos.
- Aumentar la comunicación entre alumnos y tutores.
- Aumentar el feedback entre tutores y alumnos.
- Aumentar las oportunidades de contacto local entre tutores y alumnos.

El entorno tecnológico, más allá de la complejidad técnica y operativa que pudiera significar para los alumnos en

cuanto a la capacitación para su uso, comporta una complejidad mayor: la de un cambio de paradigma. La inclusión de este entorno tecnológico en el ámbito educativo significa un paso de lo que se denomina el paradigma educativo «tradicional» a un nuevo paradigma educativo de carácter «virtual». Los entornos virtuales de aprendizaje permiten aprender sin coincidir en el espacio ni en el tiempo y asumen las funciones de contexto de aprendizaje que en los sistemas de formación presencial desarrolla el aula.

A partir de un entorno virtual de aprendizaje, se debe establecer un modelo de actuación pedagógica que marque las pautas de acción de toda la comunidad educativa. Este modelo se debe centrar en el alumno y tendrá el entorno de relación como referente, como espacio o como medio, pero no como finalidad en sí misma.

En función al entorno tecnológico, los requisitos a tener en cuenta antes de comenzar este tipo de tutoría son: que el alumno tenga un ordenador con acceso a Internet, conocer el grado de experiencia de los alumnos en la utilización de sistemas de comunicación por computadora y previo al inicio de las actividades, organizar una capacitación mínima para homogeneizar el aprovechamiento de los equipos informáticos. Se utilizan comunicaciones diferidas en el tiempo, asincrónicas, y también pueden darse comunicaciones simultáneas en el tiempo, sincrónicas.

En función del número de emisores/receptores de la comunicación, algunas de las técnicas didácticas usadas en educación, son:

- Técnicas «uno-solo», donde los alumnos pueden realizar la tareas de aprendizaje sin comunicación con el tutor.
- Técnicas «uno-a-uno», la comunicación se establece entre dos personas.
- Técnicas «uno-a-muchos», permiten la comunicación entre el tutor y un grupo de alumnos.
- Técnicas «muchos-a-muchos», donde todos tienen oportunidad de participar en la interacción.

Las tareas de comunicación entre tutor-alumno se realizan a través del correo electrónico, ya que es un medio de intercomunicación persona-a-persona. En cuanto a la interacción docente-alumnos y alumnos entre sí, las comunicaciones vía Internet y página web son enfoques claros de la interactividad en los procesos de la educación a distancia. Ya que una página web es un sistema de información que es hipermedial, distribuido, heterogéneo y colaborativo, y que se materializa a través de videoconferencias, vídeo en la web, audio en la web y transferencias de archivos.

Si bien todos los medios son importantes y necesarios en la educación a distancia para favorecer la interactividad,



habrá que estar alerta respecto de la práctica efectiva de su apropiación según las situaciones y los perfiles de los actores, puesto que no garantizan por sí mismos mejores procesos de enseñanza, aprendizaje y orientación diferidos.

Por lo tanto, no se trata de recurrir a los medios porque están allí, sino porque son potencialmente educativos y contribuyen a la eficacia docente a distancia. Por ello la combinación de todos será la estrategia a adoptar.

### 3. El tutor virtual

Con el advenimiento de la llamada Web 2.0, los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) aparecen como tecnologías emergentes para apoyar la labor docente, prolongando la clase tradicional más allá de las fronteras del aula, además de ser útiles para que los docentes puedan continuar con su formación académica posibilitando el aprendizaje colaborativo, la reflexión con otros y la interacción con sus pares. En relación con el rol del tutor virtual, se plantean nuevas competencias y habilidades: una de las características esenciales es estar preparado para generar un diálogo efectivo con los participantes y entre los participantes, de modo que se favorezca el aprendizaje activo y la construcción del conocimiento cooperativo y colaborativo, por lo que se requiere monitorización y moderación de los grupos de trabajo.

Según Begoña Gros y Silva, estos profesionales son fundamentales en el éxito de las experiencias de enseñanza y formación que utilizan comunicación mediada por computador para la colaboración, ya que se requiere un papel diferente del profesor, más cercano al alumno, poner el énfasis en el propio proceso intelectual del alumno y en el aprendizaje en colaboración.

Uno de los principales roles del tutor es el de «moderador» de la discusión. BARBERÁ Y OTROS (2001) han sintetizado las tareas del moderador en el desarrollo de la discusión en tres etapas: planificación, intervención en el desarrollo y cierre. En la etapa de planificación, el moderador prepara la discusión y los elementos que pueden ayudar a moderarla, se basa en indicaciones que facilitan la intervención de los participantes. En la segunda etapa, se produce el intercambio y construcción del conocimiento, por lo que el moderador es el encargado de retroalimentar la discusión para que la misma tome el rumbo deseado. La tercera etapa realiza el cierre de la discusión, otorgando un resumen de los principales aportes que contribuyen a la construcción del aprendizaje colaborativo.

SALMON (2000) incorpora el concepto de *e-moderator* para referirse a un tutor especializado en moderación

y el *e-moderating*, para referirse al proceso de moderación propiamente dicho. Las etapas que promueve son cinco, a saber:

- Acceso y motivación
- Socialización
- Compartir información
- Construcción de conocimiento
- Desarrollo

Ahora bien, los moderadores necesitan desarrollar habilidades en los cuatros ámbitos –pedagógico, social, técnico y administrativo– para desarrollar un plan de trabajo en un entorno virtual de aprendizaje. El tutor es el que acompaña, media y retroalimenta al participante, es el encargado de gestionar el aprendizaje grupal e individual, por lo que requiere poseer habilidades sociales que le permitan crear un ambiente de aprendizaje interactivo y empático generando que la distancia geográfica sea cada vez menos notoria. En lo técnico y administrativo, debe tener habilidades en el uso de las herramientas tecnológicas que provea el entorno virtual que le permitan realizar el seguimiento del participante y administrar los grupos de trabajo.

De esta manera, tomando en cuenta las funciones que deben cumplir los tutores virtuales, se pueden detallar las características básicas que habrán de cumplir:

1. Sólida formación académica.
2. Expertez en el manejo de las herramientas tecnológicas y adecuada experiencia en entornos virtuales de aprendizaje.
3. Poder desarrollar las siguientes habilidades sociales:

- Óptima mediación de los materiales, facilitando la lectura y guiando al participante hacia el autoaprendizaje.
- Motivación que genere diálogo y reflexión en el grupo.
- Evitar las ansiedades del grupo, producto de la distancia en la que se encuentran los participantes.
- Generar una interacción permanente entre los participantes apelando a recursos innovadores como talleres virtuales, foros de tipo social (cibercafé, tablón de anuncios), intercambio de experiencias, etc.
- Ponerse permanentemente en el lugar del alumno, comprendiendo la posición de quien se sienta frente a una pantalla a desarrollar una actividad lejos de la presencia del profesor.
- Instar a la formación de grupos interactivos, ya sea por medio de sesiones de chat, foros de discusión, además

de los existentes oficialmente, listas de distribución, entre otras herramientas.

- Promover la inquietud por la investigación y profundización de conocimientos.
- Adaptarse a las dificultades o situaciones diversas que puedan plantearse en el desarrollo de las actividades propuestas, u otras que pudieran surgir en el proceso.
- Mantener un trato cordial con el participante. Ser atento en las comunicaciones y muy paciente. Tener en cuenta que los tiempos y los procesos de comunicación no son iguales para todos los estudiantes. Respetar los ritmos de aprendizaje de cada participante.
- Valorar profundamente el entorno virtual donde se desempeña y transmitirlo a su grupo.
- Explicar los contenidos de manera sencilla, en los momentos que crea oportuno.
- Ofrecer permanentemente su ayuda y hacer sentir su presencia comunicacional.
- Animar a los estudiantes a que sean independientes y que se arriesguen en el desarrollo de diversas actividades.
- Compartir el proceso de aprendizaje en el grupo.

«[...] En la educación virtual, el tutor está siempre presente en el aula, y es precisamente por ello por lo que apostamos por una presencia activa, generadora de aprendizajes significativos, colaboradora, motivadora». PATRICIA UGAZ (2005)

## 4. Conclusión

La enseñanza a distancia, por su propia estructura y objetivos, brinda un ámbito de aprendizaje donde el adulto puede aprender aquello que personalmente le interese y responda a sus propias necesidades. Los adultos se enfrentan a sus problemas buscando los medios para darles solución, por lo tanto, los tutores deberán comprender el aprendizaje de los adultos para establecer la orientación y el apoyo adecuado durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de educación a distancia.

Invariablemente, estudiar a distancia implica esfuerzo y constancia, por lo que es necesario establecer una metodología que lo facilite y esté adaptada a las necesidades de los alumnos, debe ser pues centrada en el alumno, porque es él quien marcará su propio ritmo de aprendizaje. De esta manera, los elementos que forman parte de esta metodología forman un sistema integrado, considerando al docente-tutor como supervisor y facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje en los entornos virtuales.

El rol del tutor es de fundamental importancia en la educación a distancia, es a través de él como se pretende

personalizar la educación mediante el apoyo sistemático y organizado. Su intervención debe estimular y orientar al alumno, facilitando las situaciones de aprendizaje y ayudar a resolver los distintos tipos de dificultades.

Los tutores, como educadores y profesionales de la educación a distancia, necesitan aprender a enriquecer y explotar las posibilidades que los programas y materiales brindan con la finalidad de asegurar la efectividad máxima en cada una de las vías de interactividad didáctica, proveyendo el tipo de bidireccionalidad comunicativa y de apoyo más necesario, oportuno o útil según los diferentes momentos y tareas por los que transcurre el aprendizaje de una persona.

## Referencias bibliográficas

- BARBERÁ, E. (Coord.); BADIA, A.; MOMINÓ, J. M. (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. Barcelona: ICE / Horsori.
- BATES, A. W. (2001). *Cómo gestionar el cambio tecnológico*. Barcelona: Gedisa.
- DUART, J. M.; SANGRÀ, A. (2000). *Aprender de la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.
- FAINHOLC, B. (1999). *La interactividad en la educación a distancia*. Barcelona: Paidós.
- GARCÍA ARETIO, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
- GROS, B.; SILVA, J. (2005). «La formación del profesorado como docente en los espacios virtuales» [artículo en línea]. *Revista Iberoamericana de Educación*. N.º 36/1. OEI. [Fecha de consulta: 01/10/07] <[http://www.rieoei.org/tec\\_edu32.htm](http://www.rieoei.org/tec_edu32.htm)>
- GUTIERREZ MARTIN, A. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa.
- MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION (1998). *Proyecto, orientación y tutoría*. Buenos Aires: IPESA. (Curso para supervisores y directores de instituciones educativas, n.º 6).
- SALMON, G. (2000). *E- Moderating: The key to teaching and learning online*. Londres: Kogan Page.
- MARTINEZ, J. (2004). «El papel del tutor en el aprendizaje virtual». [artículo en línea]. UOC. [Fecha de consulta: 27/09/07] <<http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>>
- MUELAS, E. (2004). *Módulo 3: La función tutorial*. Buenos Aires: Fundec.
- UGAZ, P. (2005). «Claves para desempeñar el rol de tutor en un programa virtual» En: *Actas de Online Educa Madrid 2005*.

## Cita recomendada

PAGANO, CLAUDIA MARISA (2007). «Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico.» [artículo en línea]. *Revista de Universitat y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 4, n.º 2. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. <<http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>>  
ISSN 1698-580X



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 2.5 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*Revista de Universitat y Sociedad del Conocimiento - RUSC*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/es/deed.es>>

## Sobre la autora

*Claudia Marisa Pagano*

Profesora titular de Informática. Escuela de Educación Técnica n.º 1 de Chacabuco (B), Argentina  
cpagano@speedy.com.ar  
mto26001@abc.gov.ar

Desde 1992, es docente de TIC e Informática del nivel secundario de escuelas de gestión pública. Licenciada en Gestión Educativa de la Universidad CAECE y analista de Sistemas de Computación. Niveles I y II del Curso de Formación Docente dictado por la UTN Fac. Reg. San Nicolás. Tesista de la Lic. en Educación de la Universidad CAECE. Seminario de posgrado en la Universidad FLACSO-Argentina sobre «Subjetividades mediáticas y educación», curso de «Formación de Tutoría Virtual 25.ª edición» dictado por DHD-OEA y curso de posgrado «Enseñanza para la Comprensión» de WideWorld de la Escuela de Graduados de Educación de la Universidad de Harvard. Becaria de la Fundación Universitaria Iberoamericana para la realización del máster en Diseño, gestión y dirección de proyectos. Cursa la Diplomatura en Educación y Nuevas Tecnologías de la Universidad FLACSO-Argentina. Tutora virtual del portal educativo de las Américas (DHD-OEA) para el curso Calidad de la Educación Básica, edición especial para Perú. Ha superado numerosos cursos sobre la temática de vinculación de la educación y TIC. Ha disertado y participado en varios congresos tanto nacionales como internacionales, presenciales o en línea. Ha publicado varios artículos relacionados con la vinculación de las NTIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en revistas especializadas y en la sección Webcreatividad del Portal Educ.ar del Ministerio de Educación y Cultura de la Nación.



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)