

Posgrado y Sociedad

Sistema de Estudios de Posgrado

Universidad Estatal a Distancia.

ISSN 1659 – 178X

Costa Rica

zmendez@uned.ac.cr

**La Tutoría Virtual en la UNED de Costa Rica:
Un Cambio Necesario**

Virtual Tutoring in UNED, Costa Rica: A Necessary Change

Ana Láscaris-Comneno Slepuhin

Volumen 7, Número 2

Setiembre 2007

pp. 21 - 33

La Tutoría Virtual en la UNED de Costa Rica: Un Cambio Necesario

Virtual Tutoring in UNED, Costa Rica: A Necessary Change

Ana Láscaris-Comneno Slepudin
Universidad Estatal a Distancia

Resumen

El estudiante de la UNED necesita apoyo constante en la construcción de su conocimiento. La tutoría presencial quincenal y opcional no permite al tutor de la UNED facilitar y orientar el autoaprendizaje del estudiante de modo que este incorpore los nuevos conocimientos a su vida cotidiana y profesional. No le es posible interactuar verdaderamente con el alumno de modo que facilite su aprendizaje, le oriente en su formación integral, en la solución de problemas propios de su situación como persona, de su contexto, de sus motivaciones e intereses por el estudio y el conocimiento. No puede ayudarlo a solucionar dudas e incertidumbres propias del sistema, o sobre el manejo de la información propia de los cursos y los estudiantes. Es urgente que la UNED dé el salto cualitativo a una etapa de docencia más desarrollada: la educación virtual. Esta ponencia plantea una propuesta que permitiría a la Universidad lograr que quienes ejercen la docencia universitaria a distancia logren utilizar adecuadamente los recursos didácticos tecnológicos para el desarrollo didáctico virtual de sus cursos.

Palabras claves: construcción del conocimiento, presencialidad, educación virtual, interactividad, acompañamiento.

Abstract

UNED's students need continuous support during their knowledge construction process. The optional face-to-face workshops every 15 days do not allow our tutors to facilitate and guide the students' self-learning process, in order to incorporate the new knowledge on their daily personal and professional life. Tutors cannot interact with their students to facilitate their learning process, they are not able to guide them in their education development, or at solving their typical daily problems as a person, at their context, their academic experiences, motivations, and at their educational and knowledge interests. Tutors cannot clarify the students' doubts regarding the system, or at managing information regarding students and courses. The university must give a big step into a more developed teaching stage: eLearning. This paper is a proposal that would allow the university to achieve the technological didactic resources, regarding a virtual didactic development of its' courses.

Keywords: knowledge construction, face-to-face, eLearning, interactivity, accompany.

Presentación

En el año 2003, la Vicerrectoría Académica establece una Comisión que define la tutoría en la UNED como un recurso didáctico (formativo, pedagógico) de carácter voluntario, cuyo propósito es el de facilitar los procesos de aprendizaje del estudiante. Plantea la Comisión que esta actividad se planifica sistemáticamente, que es bidireccional, sincrónica o asincrónica, y que se lleva a cabo utilizando diferentes medios de comunicación.

Se caracteriza a nuestro tutor como un profesional especialista en su campo, que debe poseer una formación pedagógica en educación a distancia. Durante las tutorías presenciales no obligatorias debe facilitar y orientar el autoaprendizaje del estudiante, de modo que este incorpore los nuevos conocimientos a su vida cotidiana y profesional.

Establece esta Comisión que el tutor de la UNED debe interactuar con el estudiante, con el fin de facilitar su aprendizaje, de orientarle en su formación integral, en la solución de problemas propios de su situación como persona, de su contexto, de sus motivaciones e intereses por el estudio y el conocimiento. Debe ofrecerle orientación, ayudándole a solucionar dudas e incertidumbres propias del sistema, y sobre el manejo de la información propia de los cursos y los estudiantes.

Por medio de la tutoría telefónica, cuando el alumno la solicita, el tutor debe establecer una comunicación bidireccional con el estudiante, utilizando como medio el teléfono, o grupalmente (a través de una red telefónica). La tutoría epistolar permite la comunicación entre el docente y el estudiante, utilizando el mensaje escrito por medio de cartas, fax y correo electrónico. (Boletín Vicerrectoría Académica, 2003)

La realidad de la tutoría en la UNED

El estudiante de la UNED necesita apoyo constante en la construcción de su conocimiento. Tal como se plantea anteriormente, nuestro estudiante solo recibe tutoría presencial, por lo general cada 15 días, voluntariamente, y durante un periodo de tiempo máximo de dos horas por cada tutoría. Además, la mediación pedagógica de los materiales no la realiza el tutor, sino los autores y productores académicos de esos materiales.

Como hemos visto, el tutor de nuestra Universidad cuenta únicamente con un espacio no obligatorio ni frecuente que le brinda la tutoría presencial, ocasionalmente apoyado con la tutoría telefónica y la epistolar, para lograr todas las metas que como tutor le impone su labor docente. Pero, en realidad, estos espacios únicamente le permiten dar un apoyo esporádico para esclarecer dudas sobre los materiales didácticos, lo que es absolutamente insuficiente para el estudiante y para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

De acuerdo con lo establecido por la Comisión, dentro de sus funciones el tutor de la UNED debe facilitar y orientar el autoaprendizaje del estudiante de modo que este incorpore los nuevos conocimientos a su vida cotidiana y profesional. Debe interactuar con él de modo que facilite su aprendizaje, le oriente en su formación integral, en la solución de problemas propios de su situación como persona, de su contexto, de sus motivaciones e intereses por el estudio y el conocimiento. Debe orientarle y ayudarle a solucionar dudas e incertidumbres propias del sistema, y sobre el manejo de la información propia de los cursos y los estudiantes.

Todo esto es lo que dice la teoría. Pero... ¿es una realidad en nuestra Universidad? ¿Cómo puede el tutor de la UNED lograr esto si la tutoría es esporádica, es voluntaria, y es muy poco el tiempo que el estudiante está presente (si es que accede a ella)? Por las características propias del sistema académico de la UNED, lograr estas metas es muy difícil. Las tutorías presenciales

no son suficientes para brindar al alumno el apoyo constante que requiere para construir su conocimiento.

Pero sí podrían lograrse estos objetivos de mejor manera mediante la tutoría virtual, ya que las características que esta ofrece varían sustancialmente, como se expondrá en la presente ponencia.

Nuestra Universidad ha liderado desde siempre un modelo de educación a distancia. Es urgente dar, definitivamente y de una manera óptima, el salto cualitativo a esta etapa de docencia más desarrollada: la educación virtual.

Qué es el tutor virtual

En un ambiente virtual de aprendizaje, el tutor es un profesional especializado en el área en que desarrolla el curso y en educación a distancia. Como el contacto directo entre estudiantes y tutor no ocurre, utiliza una plataforma tecnológica para desarrollar sus labores de docencia en línea, y lleva a cabo la mediación pedagógica apoyado en el uso de los medios (TIC). El tutor virtual es el facilitador de los materiales didácticos y de las actividades individuales y grupales, el contacto entre los estudiantes virtuales y el acompañante del proceso de aprendizaje en el ambiente virtual.

“El tutor virtual es (...) un facilitador en un proceso de enseñanza-aprendizaje, un mediador, un motivador, un dinamizador y un guía de las diferentes fuentes de información en un ambiente virtual” (Sierra, 2005)

En la enseñanza virtual cada alumno impone su propio ritmo de aprendizaje. Por lo tanto, y bajo estas circunstancias, el tutor en línea se ajusta al perfil de cada estudiante. Motiva, dinamiza los espacios comunitarios, valora las contribuciones personales de los estudiantes, favorece el trabajo en equipo y realiza un seguimiento personalizado de todos y cada uno de sus alumnos.

Con una visión formativa y constructivista, el propósito del tutor en la UNED debe ser el de contribuir con la formación de alumnos críticos, con pensamiento creativo dentro de un entorno de aprendizaje colaborativo. Más que transmitir la información, nuestro tutor debe facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje,

constituyéndose en un apoyo para el estudiante cuando este debe determinar cómo alcanzará las metas académicas que se ha trazado, y durante todo el proceso.

Funciones del tutor virtual en la UNED

De acuerdo con Llorente (2006)

...los roles de los dos actores fundamentales del proceso de enseñanza-aprendizaje reclaman, y con bastante urgencia, cambios. Y no sólo cambios en lo referido a pasar de un modelo de enseñanza basado en el profesor a un modelo centrado en el alumno, sino también en cuestiones que van más allá del realizar esquematizaciones generales, defensas apocalípticas de modalidades virtuales, o ventas de experiencias que ya, hoy por hoy, son conocidas por todos nosotros (o casi todos), y por lo tanto empezar a profundizar y estudiar aquellos factores que todavía no han sido abordados, o han sido abordados desde perspectivas simplistas o maniqueas.

Salinas (2003) plantea que en la virtualidad

...se reúnen personas para intercomunicar mediante ordenadores y redes, interactuando de una forma continuada y siguiendo unas reglas preestablecidas. El intercambio de información (formal e informal) y el flujo de información dentro de una comunidad virtual constituyen elementos fundamentales. La existencia de comunidades virtuales entre profesionales para el intercambio de ideas y experiencias, y el desarrollo profesional y personal de sus miembros, tienen su origen en las grandes posibilidades de socialización y de intercambio personal que proporcionan las redes. Constituyen un entorno privilegiado de aprendizaje sobre relaciones profesionales.

El campus virtual es la plataforma que facilita el contacto personalizado e interactivo multidireccionalmente. Es mediante esta herramienta tecnológica que es posible ofrecer virtualmente atención docente constante e individualizada. En ella están disponibles materiales y recursos didácticos innovadores. Esta plataforma permite desarrollar una evaluación continuada y una retroalimentación permanente en un entorno de trabajo motivador e interconectado. En ella se comparten espacios comunes con el resto de los compañeros del curso y con el equipo docente.

En la UNED contamos con Microc@mpus, una plataforma tecnológica que, como entorno virtual de aprendizaje, cumple su cometido docente de una manera muy limitada. El campus virtual adolece, entre otros recursos didácticos, de la posibilidad de conocer a todos los participantes del proceso por su fotografía, de mensajería, de pizarrón, de un motivador diseño didáctico que permita una verdadera interactividad multidireccional. Docentes y estudiantes no creen en esta plataforma, por las malas experiencias acumuladas hasta ahora.

Es urgente el cambio a un entorno virtual que posibilite mayores funciones pedagógicas al servicio de la docencia. Esta nueva herramienta debe permitir al tutor, desde el inicio del proceso educativo, determinar las expectativas, necesidades e intereses de los estudiantes, de modo que allí lleven a cabo, durante el desarrollo del curso virtual, la mayoría de acciones individuales y grupales planificadas didácticamente, y a través de diversas estrategias pedagógicas.

Nuestro tutor debe constituirse en un desarrollador curricular de cursos y materiales, bajo una visión constructivista del desarrollo curricular en entornos tecnológicos, planificando actividades y entornos virtuales de formación, diseñando y desarrollando materiales electrónicos de formación. Debe ser un favorecedor del cambio de los contenidos curriculares a partir de los grandes cambios y avances de la sociedad que enmarca el proceso educativo.

Debe realizar una buena planificación de su curso, y resolver todas las dudas de sus estudiantes. Debe garantizar una primera toma de contacto entre

todos los miembros del curso. Establecerá relaciones entre todos los participantes del curso a su cargo, desarrollando un clima de trabajo y de estudio agradable, en el que los estudiantes sientan que forman parte de una comunidad, en este caso virtual.

Nuestro tutor debe ser un conductor de procesos educativos por los espacios virtuales, a pesar de las distancias geográficas. Fomentará la participación en los foros de discusión, generando y gestionando diferentes tipos de debates, como un elemento relevante para incrementar la unión del grupo y reforzar, a su vez, el progreso individual de los alumnos. Facilitará la formación de alumnos críticos, de pensamiento creativo, dentro de un entorno de aprendizaje colaborativo. Será un proveedor de contenidos y recursos, un elaborador de materiales de enseñanza en diferentes formatos, caracterizados por la interactividad y la personalización. Será un buscador de información, no un simple transmisor de esta.

Es necesario que el tutor virtual de nuestra Universidad se preocupe por motivar permanentemente a los alumnos, tanto individual como en grupo. Formarse virtualmente genera en el estudiante, usualmente, un sentimiento de soledad, pérdida y aislamiento, que puede desaparecer bajo el apoyo del tutor, al ayudarlo este a atender y resolver problemas cuya solución no domina, y al brindarle apoyo permanente en la consecución de sus logros académicos. Debe establecer un contacto permanente, directo y personal con cada estudiante, enviando constantemente al estudiante mensajes de apoyo, y manejando con mucha flexibilidad los distintos problemas que se le puedan plantear en su avance individual.

En su función pedagógica, nuestro tutor planteará cuestionamientos e indagará en las respuestas del estudiante, guiando las discusiones sobre conceptos críticos, principios y habilidades. Para ello, debe plantear objetivos suficientemente claros, manteniendo tanta flexibilidad como le sea posible. Constantemente animará la participación, sin desarrollar un estilo autoritario. Debe ser objetivo y considerar el tono de la intervención, promover las

conversaciones privadas, hacer el material relevante y significativo, exigir contribuciones, entre otras posibilidades.

Con respecto a su función social, creará un entorno amigable y social, en el que el aprendizaje que se promueva resulte, a su vez, esencial para una tarea de tutoría exitosa. De nuevo, es muy importante un apoyo emocional individual y grupal permanente, que genere sentimientos de pertenencia en los estudiantes.

Es necesario que asuma el diferente ritmo de avance de sus estudiantes, que sea precavido con las posibles situaciones de malos entendidos y conflictos, y que facilite la interactividad constantemente. Ayudará al alumno a decidir cuál es el camino más indicado para conseguir los objetivos educativos propuestos.

En cuanto a su función de gestión, nuestro tutor establecerá directrices sobre los objetivos del curso, el cronograma, la toma de decisiones, entre otros. Conviene que esté atento ante informalidades, que distribuya una lista de los participantes. Debe ser responsable, paciente, utilizar el correo privado para promover la discusión de ciertos participantes, ser claro, dedicar tiempo a la planificación, etcétera.

Durante su función técnica, el tutor debe conseguir que los participantes se encuentren en un sistema y un software confortable. El objetivo principal del tutor consiste en lograr que la tecnología sea transparente, y canalizar las solicitudes que técnicamente no le corresponda atender. Debe ofrecer retroalimentaciones frecuentes, desarrollar una guía de estudio, ofrecer tiempo para el aprendizaje, promover el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje grupal, y evitar el abandono.

Como orientador, ofrecerá un asesoramiento personalizado a los participantes del curso en línea, en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias relacionadas con el desarrollo de la acción formativa.

Representa un gran reto para la Universidad lograr que quienes ejercen la docencia universitaria a distancia utilicen adecuadamente los recursos didácticos tecnológicos para el desarrollo didáctico virtual de sus cursos. A continuación, se plantea una propuesta en este sentido.

Qué debe hacer la UNED para lograr la tutoría virtual

Rescatemos los aspectos fundamentales establecidos en el pasado por la Comisión sobre las funciones de nuestro tutor:

- Facilitar y orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje de modo que el estudiante incorpore los nuevos conocimientos a su vida cotidiana y profesional.
- Interactuar con él bidireccionalmente, para facilitar su aprendizaje, orientándole en su formación integral, en la solución de problemas propios de su situación como persona, de su contexto, de sus motivaciones e intereses por el estudio y el conocimiento.
- Orientarle y ayudarle a solucionar dudas e incertidumbres propias del sistema, y sobre el manejo de la información propia de los cursos y los estudiantes.

Se concluye que las funciones establecidas por la Comisión no pueden ser cumplidas actualmente por el tutor, cuyo contacto con los estudiantes ocurre a través de una tutoría esporádica y voluntaria, durante un periodo máximo de dos horas. Por su parte, las características de la tutoría virtual permitirán a sus docentes llevar a cabo estas tareas, y muchas más que acompañan el proceso en enseñanza-aprendizaje en línea. Para asumir estas metas, la UNED debe atender los siguientes necesidades:

Debe disponer la Universidad de una buena plataforma tecnológica en la que la gente tenga fe, que no se caiga, flexible, con posibilidades pedagógicas de las que adolece Microc@mpus.

Con el fin de garantizar la eficacia de los procesos aquí planteados, el tutor de la UNED debe dominar el nuevo espacio virtual y las herramientas tecnológicas de las que dispone. El tutor presencial presenta usualmente una natural resistencia al cambio. Al no estar acostumbrado a estos nuevos entornos, puede sentir que la tecnología le obstaculiza su labor docente, y tiende a desaprovechar la oportunidad que le tecnología le ofrece para diseñar y mediar pedagógicamente

sus cursos. Como no domina el nuevo entorno en línea, tiende a sentirse incómodo y lo evita. Debe "reprogramarse" en relación con los nuevos elementos que le ofrece la enseñanza virtual para un óptimo diseño, desarrollo e implementación de sus cursos aplicando estos "nuevos" medios en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La UNED debe preocuparse por formar permanentemente a nuestro tutor en el campo de la docencia virtual. También debe formarse en el aspecto tecnológico, de modo que desarrolle un buen entendimiento y dominio de las capacidades actuales y potenciales de la plataforma virtual de la que dispondrá la Universidad para desarrollar la labor docente, conocimiento básico de algunos programas computacionales necesarios, y conocimiento sobre el rápido desarrollo de la tecnología a la orden de la educación en estos tiempos de gran cambio. Posiblemente, el número de tutores actuales no es suficiente. Será necesario contratar más docentes en línea.

Por lo tanto, nuestros tutores deben ser capacitados para enfrentar con éxito esta nueva concepción de la educación en nuestros procesos educativos. Lo más importante es que nuestro tutor sepa cómo utilizar esas tecnologías para llegar al estudiante, y lograr esas metas que se propone la UNED, que tan claramente expresa la Comisión, tan limitadas por la tutoría presencial que no logran llevarse a cabo.

Es necesario hacer una revisión total de los diseños de curso, de acuerdo con las nuevas propuestas de actividades y la metodología de docencia virtual.

Debe establecerse un cambio en la forma de evaluar los aprendizajes. En la nueva modalidad no es suficiente evaluar solo con exámenes. Se requiere de una evaluación continuada, en foros, trabajos colaborativos, aportes individuales, etc.

Debe dotarse de equipo a los docentes virtuales, y asegurarse de que el estudiante tenga acceso a computadoras con capacidad de conexión a Internet. Todo esto requiere de mayor presupuesto.

Por último, debe darse un cambio cultural por parte de los docentes, los estudiantes y los profesionales académicos que colaboran en el diseño, desarrollo e implementación de estos procesos de enseñanza-aprendizaje virtuales. De nada

valdría hacer todos estos cambios si el estudiante no se compromete a trabajar con constancia y constructivamente, o si los docentes no están convencidos de lo que pueden lograr. Es necesario formar en nuestros tutores una conciencia sobre las capacidades de la enseñanza interactiva virtual, de cara a estas nuevas demandas educativas. En la UNED ya tenemos experiencias aisladas, como las que ha venido desarrollando el CECED (Centro de Capacitación en la Educación a Distancia) y el Programa de Informática Educativa, diseñando e implementando cursos virtuales y bimodales (enseñanza virtual combinada con sesiones presenciales) sobre temas sobre la educación a distancia. En este sentido, es conveniente la realización de actividades permanentes relacionadas con procedimientos de adquisición de competencias en materia de tutoría virtual, utilizando un espacio común que nos permitirá compartir valores, lenguaje, experiencias y un propósito común.

Desarrollar con éxito todas estas actividades implica un esfuerzo económico importante por parte de las autoridades universitarias, quienes destinarían el presupuesto necesario para que nuestra Universidad pueda satisfacer las nuevas demandas educativas del siglo XXI, en esta nueva sociedad del conocimiento.

Referencias Bibliográficas

Cabero, J., y Gisbert, M. (2005): *La formación en Internet. Guía para el diseño de materiales formativos*. Sevilla: MAD.

Llorente, M. (2006). El tutor en eLearning: aspectos a tener en cuenta. *EduTec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 20, 1 – 24. Recuperado en Junio 2006 en <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.pdf> .

Salinas, J. (2003). Comunidades virtuales y aprendizaje digital, Conferencia presentada a Edutec 2003. Recuperado en Junio 2006 en <http://www.edutec.es>

Sierra, J. (2005). *El docente virtual*. Recuperado en Junio 2006 en <http://weblog.educ.ar/educacion-tics/archives/El%20papel%20%20tutor%20virtual.doc>

UNED. (2003). *Boletín Vicerrectoría Académica*. San José : UNED.

Notas sobre la autora

Ana Láscaris-Comneno Slepuhin

Es Licenciada en Psicología y Máster en Tecnología Educativa. Labora en la UNED desde 1980 como Productora Académica: asesora pedagógica de sitios web, cursos y materiales didácticos escritos y multimediales, a distancia y virtuales. Es tutora virtual.

Email: alascaris@uned.ac.cr

Artículo recibido: 28 marzo 2007

Aprobado: 29 abril 2007