Papel de la Tutoría en la Educación a Distancia de Población Adulta

por Alipio Nahui Ortiz (*)

Resumen

La integración de nueva tecnología en la educación debe constituir un estímulo para la superación de la enseñanza y para la mejora de la calidad del aprendizaje. La educación virtual, basada en la comunicación no presencial, genera nuevos entornos que modifican los roles tradicionales de los actores. Mas que enseñar, el docente debe orientar los aprendizajes (tutor). Proponemos algunas consideraciones por las que la tutoría en la educación virtual puede contribuir a la mejora de la calidad de la educación, en particular, de la población adulta.

Introducción

"En un mundo en rápida mutación, se percibe la necesidad de una nueva visión y un nuevo modelo de enseñanza superior, que debería estar ***centrado en el estudiante****, lo cual exige, en la mayor parte de los países, reformas en profundidad ....."*
(Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción, UNESCO-1998)

En educación asistimos a una evolución del léxico: frente a la palabra profesor se da paso a la de tutor, orientador, facilitador, consejero. Se habla menos de "enseñar" y más de "aprender". La palabra "estudiante" se reemplaza por "aprendiz". Ello evidencia un cambio en las metodologías de enseñanza (que se tornan de aprendizaje) (Chaupart et al, 1997). La educación tradicional ha mostrado a un profesor que sabe mucho y lo transmite a sus estudiantes para que éstos se lo repitan en el momento de la evaluación.

En cambio, al fijar la atención en el estudiante, al colocarlo en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje (Entwistle, 2000; Monereo, 2001), el profesor deja su posición tradicional *frente* a sus alumnos para ubicarse *al lado de* ellos. Tal enfoque de la educación moderna resulta muy pertinente para la modalidad de educación a distancia/virtual, basada en la comunicación no presencial.

La introducción de nueva tecnología en la educación a distancia/virtual debería estar acompañada de la reflexión previa de *por qué* y sobre todo *para qué* vamos a utilizar el nuevo medio. De lo contrario, podemos caer en la imposición de la tecnología (Vitale, 1988), porque la simple incorporación de la misma a un entorno de aprendizaje existente, sin cambiar nada, sólo ayudará a mantener tal situación (De Corte, 1993). Su empleo sólo se justificará en el marco de entornos de aprendizaje nuevos y no para seguir haciendo lo mismo que ya hacemos sin él.

La integración de nueva tecnología debe constituir un estímulo para la superación de la enseñanza y para la mejora de la calidad del aprendizaje (Vacca, 2002). *En ese contexto, la tutoría virtual puede constituir una estrategia para mejorar la calidad de la educación.*

Educación a distancia/virtual

En el proceso de la Educación a Distancia/ Virtual (EaD), el alumno se encuentra separado físicamente del profesor durante una parte, la mayor parte o todo el tiempo que dure el mismo. Estudiar a distancia supone estudiar por uno mismo, independientemente, sin asistir a clases presenciales en horarios definidos. Supone un razonable grado de interés y responsabilidad del alumno quien estudia solo, sin mantener una relación presencial permanente con el profesor.

Así, la mayor responsabilidad del aprendizaje recae en el alumno quien debe organizarse adecuadamente para ello. Estudia donde y cuando le parece más conveniente. En esta situación, el docente no tiene como función central enseñar, dictar clases, sino ante todo orientar procesos de aprendizaje y a

distancia, lo que implica un cambio de los roles tradicionales (UNESCO, 1993). Profesor y alumnos tienen que hacer frente a nuevas funciones y tareas.

Mientras que el profesor tiene que articular mejor sus métodos de trabajo grupal, los alumnos deben asumir más responsabilidades por su aprendizaje. Toma tiempo a los alumnos y al profesor llegar a hacer uso efectivo de la educación mediada por la tecnología y toma tiempo a los estudiantes aprender en este nuevo entorno (Berge, 1995). Los cambios en la dinámica social de la clase que conlleva la EaD lucen profundos. Las sesiones virtuales enfatizan la interacción social entre los participantes y minimiza el rol autoritario del docente o del experto en el tema[1].

La tutoría en la EaD

Para que tenga lugar el proceso de enseñanza-aprendizaje se requiere la presencia de dos sujetos que interactúan en un proceso de comunicación, conocidos como el profesor por un lado y el alumno por el otro. El término docente se aplica a la persona que se dedica a la enseñanza como se da en la enseñanza tradicional. Pero, en la EaD la función docente ya no se identifica con la enseñanza sino más bien con funciones de asesoría, consultoría, facilitación o tutoría que es la denominación más común.

Si la tendencia actual en la educación es centrar el proceso enseñanza-aprendizaje en el alumno, esto debe resultar aún más enfático en la EaD donde la tutoría está llamada a propiciar situaciones de aprendizaje que apoyen el buen desarrollo del proceso con el fin de que los estudiantes, orientados y motivados, lleven a cabo en forma autónoma su propio aprendizaje.

La tutoría es el servicio de orientación y de ayuda pedagógica al alumno durante su proceso de autoaprendizaje a distancia, como medio de apoyo para hacer efectiva su formación integral. Mediante la tutoría se realiza gran parte del proceso de retroalimentación académica y pedagógica y se mantiene la motivación del alumno.

Proceso de orientación-aprendizaje

La EaD permite que el estudiante aprenda a su ritmo, como sus condiciones se lo permiten y sin estar sujeto –aunque sin omitirlo totalmente- a los procesos de grupo que se dan en la educación presencial. El aprendizaje es un proceso psicológico individual, Rogers[2] decía que "*nadie aprende por nadie, cada sujeto aprende por sí mismo*". El que ciertos aprendizajes como actitudes y comportamientos sociales se aprendan mediatizados por los grupos, no contradice que el aprendizaje siga siendo individual en el sentido de que es el sujeto mismo el que aprende, lo demás es justamente eso: mediatización.

En el proceso enseñanza–aprendizaje, la enseñanza puede ser dirigida a grupos pequeños o grandes de personas. El aprendizaje, en cambio, es una experiencia individual, única, intransferible. Mientras en la educación tradicional el docente asume un rol de enseñante, en la EaD su papel debe ser más de guía, orientador o facilitador del aprendizaje. Tradicionalmente en la educación, el énfasis se ha colocado en el *qué* del aprendizaje, sobre los contenidos.

Por el contrario, en la EaD, la preocupación se orienta por el proceso mismo del aprendizaje, por el *cómo*, lo cual parece más congruente con la afirmación de Piaget de que "*el alumno no sólo aprende lo que aprende sino cómo lo aprende*." De los esfuerzos en la educación que buscan colocar al alumno como el centro del proceso enseñanza-

[1] G. Kearsley (1997) señala que la gente necesita acostumbrarse a trabajar en grupos comunicados por medio de la tecnología.

[2] Carl Rogers - Su hipótesis central de la psicoterapia basada en el cliente es que "el individuo tiene la capacidad suficiente para manejar en forma constructiva todos los aspectos de su vida que potencialmente pueden ser reconocidos en la conciencia".

aprendizaje, en la EaD surge que *la tutoría antes que enseñar debe orientar*. Esto permite referir a la tutoría virtual fundamentalmente como un proceso de orientación-aprendizaje.

Tutoría como elemento básico de la EaD

Es muy difícil considerar una EaD sin la tutoría, menos aún en una educación que pretenda facilitar aprendizajes de calidad. Algún tipo de ayuda, de orientación requiere el alumno. Una cosa es que una persona estudie por sí misma, sin guía, de manera espontánea y otra, muy distinta, es que estudie a distancia. Así como el modelo tradicional de enseñanza-aprendizaje exige la presencia de alguien que enseñe y alguien que aprenda, en la EaD se hace fundamental la presencia de alguien que haga de interlocutor con el alumno, que le brinde algún tipo de orientación, así sea mínima.

La tutoría resulta ser la función que dinamiza y que prácticamente mantiene en funcionamiento a un sistema de EaD[3]. Es esencialmente pedagógica y está determinada por la existencia de los dos sujetos fundamentales del proceso orientación-aprendizaje como es el tutor que guia, orienta y promueve el autoaprendizaje y el alumno que es quien autoaprende [4]. Deben darse ciertas condiciones en la tutoría para que ésta conduzca a los logros esperados, en particular debe ser:

a) flexible: reconociendo las diferentes condiciones y circunstancias de cada alumno;
b) oportuna: respondiendo sin retraso a las necesidades y dificultades del alumno tan pronto como éste la requiera;
c) motivante: despertando en el alumno interés permanente por su estudio y para que éste acuda a la tutoría porque la reconoce útil;
d) coherente: discriminando estrategias y recursos que respondan a las necesidades de los alumnos;
e) respetuosa: teniendo muy en cuenta la personalidad del alumno, sus valores, cualidades y también limitaciones.

Rol y características del tutor

"la clave del éxito del aprendizaje a distancia es el tutor. Si éste es bueno, la tecnología se vuelve casi transparente. Al contrario, ninguna tecnología puede superar un pobre proceso tutorial...". (Congreso de los Estados Unidos, 1989)

Mas allá de la procedencia del término "**tutor**", quizás lo esencial sea comprender su función (Anexo I). Para el proyecto CiberUNED de España, el tutor "debe convertirse en un facilitador, actuando como asesor, organizador, guía o moderador más que como transmisor estricto de conocimiento, creando los entornos de aprendizaje adecuados que permitan cubrir los objetivos pedagógicos del curso a la vez que consiga la motivación del alumno para que éste se convierta en el verdadero protagonista de su proceso de aprendizaje."[5]

La motivación debe acompañarse de un buen seguimiento, se trata que el tutor de EaD no sea aquel profesor tradicional del sistema transmisión-recepción de conocimientos, sino un educador que facilite las condiciones que favorezcan la calidad de los aprendizajes y la realización personal de los alumnos y que contribuya al perfeccionamiento del sistema mediante la retroalimentación. Funcionalmente, el **tutor** debería preocuparse por cuatro áreas básicas (UNESCO, 1993):

[3] La acción tutorial corresponde a la orientación que los profesores brindan con el fin de asegurar la **personalización** de la labor educativa. Se trata de una actividad dirigida a individualizar y adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje a las necesidades del alumno, procurando que redunde en el desarrollo integral de la personalidad (M. Montanero, 1998).

[4] Del Proyecto CoVis se señala que la teletutoría generalmente beneficia a los currrículos de largo plazo y que las redes de comunicación deben atender ante todo a lo que los docentes y alumnos **hacen con la tecnología** (Eileen Lento et al).

[5] Quim Lázaro (1994) dice que el tutor **no debe sobreproteger**, sino dar responsabilidades, promover autonomía, generar confianza, crear el ambiente propicio para que los alumnos aprendan de sus experiencias y la de sus compañeros, para que compartan vivencias y para que puedan aplicar sus aprendizajes en otros contextos diferentes a los de la escuela.

a) Área pedagógica: Ser un facilitador de los conocimientos del curso. Diseñar mecanismos pedagógicos aprovechando la tecnología;
b) Área social: Crear un ambiente favorable en la clase virtual, fomentar la cohesión del grupo, ayudar a los estudiantes a trabajar juntos;
c) Área organizativa: Preparar las actividades y, sobre todo, las interacciones tutor-estudiantes-otros expertos;
d) Área técnica: Fomentar la transparencia de la tecnología para que los estudiantes centren su atención en el curso y no en posibles complicaciones de equipo y programas informáticos.

Un tutor de EaD debe estar familiarizado con las concepciones que ubican al alumno en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Tener disposición para innovar, para considerar nuevos entornos educativos. Conocer las posibilidades únicas de la tecnología, manejar las varias formas de comunicación que utiliza la modalidad a distancia [6]. Contar con entrenamiento específico para esta modalidad y en lo posible que el mismo haya estudiado a distancia de modo de comprender mejor su rol y el de los alumnos.

Que le guste trabajar con los estudiantes en una situación diferente a la de transmisión de información o ejercicio del poder. Aplicar metodologías de trabajo en grupo, entrenarse para fomentar y mantener activa la discusión entre los estudiantes. Comprender que la educación tradicional no ha promovido precisamente la autonomía y que la EaD tiene la oportunidad de hacerlo en un entorno de aprendizaje colaborativo (Anexo II). Por sobre todo, la característica central de un buen tutor debe ser su *capacidad de establecer una relación positiva* con el alumno[7].

[6] Borrás (1998) anota que el conocimiento teórico y práctico sobre el uso pedagógico de la tecnología está **rezagado** con respecto a la tecnología misma y que son necesarios más estudios para investigar la eficacia de entornos educativos en donde Internet sea enfocado no como mecanismo para enseñar sino como organismo para aprender.

[7] Guy Kemshal-Bell (2001) menciona la importancia que conceden los estudiantes a la **disposición favorable** del docente como un factor que favorece el aprendizaje.

Relación tutor-estudiante

La interacción del alumno con los materiales, el tutor y con otros estudiantes son primordiales para el feliz término de un curso a distancia. Según diversos especialistas, el éxito de un curso depende fundamentalmente de la manera en que ha sido planeada la interacción incluso durante la elaboración de los materiales, y cómo el tutor se involucra en la interacción[8]. Además de la relación tutor-alumno, el tutor también tiene como misión promover el trabajo colaborativo entre los tutoreados.

Independientemente de la tecnología utilizada, el tutor y su forma de actuar es el factor esencial para asegurar que el entorno de aprendizaje con uso de tecnología sea favorable al estudiante. En los cursos por correspondencia, la falta de apoyo de un tutor era uno de los factores por los cuales había alta deserción[9]. En un ambiente virtual, la calidad, la variedad y la dinámica de las interacciones, así como el entusiasmo y la consagración del tutor, además del diseño del curso, su presentación y accesibilidad son fundamentales para retener a los estudiantes y para que éstos se sientan en un ambiente de aprendizaje.

Esto condujo a Sherry (1996) a expresar que los directores de programas a distancia deberían "poner todo su empeño

[8] La idea que subyace en el proyecto Fenicia (del programa europeo Leonardo Da Vinci) es que el aprendizaje se aborda como **actividad social**: los alumnos aprenden trabajando en grupo, resolviendo problemas a través del diálogo y reflexionando con sus compañeros y tutor, para evitar problemas de abandono y desmotivación. Para ello, se busca potenciar varios tipos de interacción: tutor con alumno, tutor con grupo y alumnos entre sí, interacción con los materiales.

[9] En una experiencia en Chile de capacitación de docentes del sistema público por medio de cursos a distancia, utilizando las NTIC, con contenidos matemáticos de enseñanza media, la actuación del tutor en la animación de los diversos ambientes de trabajo, el apoyo técnico y pedagógico, así como su capacidad para mantener activa la comunidad de aprendizaje fueron aspectos valorados (J. Silva, 2004).

en conseguir el cibertutor ideal antes que la tecnología más sofisticada"[10].

Experiencias

Muchos tutores creen que necesitan demasiado tiempo para realiizar su trabajo. Puede ser cierto, pero lo que todos los tutores deben hacer es mejorar la ***calidad*** *del trabajo que realizan en el tiempo de que disponen…."*
(en "The tutor", Keith Blackburn-1975)

A partir de algunas experiencias tutoriales del suscrito con población adulta, en el marco de programas de capacitación virtual, quisieramos mencionar que:

a) Las sesiones presenciales contribuyen a lograr *aprendizajes de calidad* cuando son concebidas no como actividades paralelas sino estrechamente articuladas a las virtuales, en el marco de propuestas pedagógicas bien planificadas (Area de Capacitación, Devnet International);
b) Los materiales de guia y orientación para estudiantes y docentes que se inician en el uso de *plataformas de aula virtual* resultan fundamentales para que los actores puedan concentrarse en el proceso educativo y que la tecnología no se convierta en un obstáculo serio (Diplomados en Derechos Humanos, AUSJAL-IIDH/UCUDAL);
c) En el propósito de favorecer el establecimiento de auténticas *comunidades de aprendizaje*, el rol del docente resulta fundamental para responder de inmediato a requerimientos individuales, para animar las interacciones en las instancias de reflexión grupal, para apuntalar la calidad en el progreso de las cadenas temáticas de debate (Grupo de Apoyo a la Educación con Tecnologías, UCUDAL).

Comentarios

El tutor de EaD debe buscar mejorar la calidad de su trabajo en el tiempo del que dispone. Su rol es clave para personalizar la educación, atendiendo a la diversidad. Resulta muy importante que esté familiarizado con las posibilidades únicas que ofrece el nuevo medio. Que aborde su tarea considerando que de lo que se trata no es de enseñar sino de orientar, facilitar los aprendizajes. Que realice su función creando un ambiente favorable, motivando e infundiendo confianza en los estudiantes. Que considere métodos de trabajo en grupo, de aprendizaje colaborativo, fomentando la interacción. Que cultive la habilidad de mantener activa una comunidad de aprendizaje.

De ser así, la tutoría en la EaD generará condiciones que favorezcan los aprendizajes y es en ese sentido que consideramos que *la tutoría virtual puede constituir una estrategia para mejorar la calidad de la educación de la población adulta.*

[10] Sherry (1996) cita estudios sobre estrategias empleadas por estudiantes universitarios a distancia expresa que la diferencia -entre aprobados y desaprobados- parece deberse a factores como el esfuerzo continuado y la gestión del tiempo.

Bibliografia

1) Berge, Z.L. (1995). *The role of the online instructor/facilitator.* Facilitating Computer Conferencing: Recommendations from the field. Educational Technology, nº 35(1), pp 22-30.
2) Blackburn, K. (1975). *The tutor*. Londres. Heinemann Educational Books.
3) Borrás, I. (1998). *Enseñanza y aprendizaje con internet: una aproximación crítica*. Comunicación y Pedagogía, nº 151, pp. 28-32. Barcelona.
4) Chaupart, J.M et al (1997) *El tutor, el estudiante y su nuevo rol*. Desarrollo de ambientes de aprendizaje en educacion a distancia, pp 97-110. Universidad de Guadalajara, México.
5) De Corte, E. (1993). *Psychological aspects of changes in learning supported by informatics.* Conferencia abierta IFIP sobre "Informatics and changes in Learning", Gmunden, Austria.
6) Entwistle, N. (2000). *El aprendizaje desde la perspectiva del alumno.* En: La comprensión del aprendizaje en el aula. Barcelona, Paidós.
7) Kearsley, G. (1997) *A Guide to Online Education*. George Washington Univ., Washington D.C.
8) Kemshal-Bell, G. (2001). *The Online Teacher Report.* VET Teachers and Online Learning Project. New South Wales Department of Education and Training (TAFENSW).
9) Lázaro, Q. (1994). *Y tú, ¿cómo me ayudas?*. Cuadernos de Pedagogía, nº 231, pp. 35-37. Madrid. Marco Ibérica.
10) Lento, E. et al (2000). *Como integrar los servicios de Internet a las comunidades*

escolares. En: Aprendiendo con Tecnología. Chris Dede (comp.). Buenos Aires, Paidós.
11) Monereo, C. (coord.) (2001). *Ser Estratégico y autónomo aprendiendo*. Barcelona. Ed Graó.
12) Montanero, M. (1998). *La acción tutorial.* En: Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Rafael Bisquerra (coord.) Barcelona, Cisspraxis.
13) Sherry, L. (1996). *Issues in Distance Learning*. International Journal of Educational Telecommunications, 1 (4), 337-365.
14) Silva, J. (2004). *El rol del tutor en un ambiente virtual de aprendizaje para la formación continua de docentes*. Revista Electrónica "Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información". Universidad de Salamanca.
15) UNESCO (1998). *De la Visión a la Acción*. Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI.
16) Maya, A. (1993) *Orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*. UNESCO. San José.
17) Vacca, Ana M. (2002). *NTIC en la Educación, entornos de aprendizaje y calidad de la educación.* Ponencia para el Foro Internacional sobre Nuevas Tecnologías en la Educación. Montevideo.
18) Vitale, B. (1988). *Ordenadores y Educación: temas principales y una guía de la documentación existente en Tecnología y Educación*. II Congreso Mundial vasco. Mikel Aguirregarribia (coord.) Madrid, Narcea.

ANEXOS

I.- El término tutor

Mentor: un viejo y sabio marino –que en realidad es la diosa Atenea disfrazada- quien asesora al hijo de Ulises, Telémaco, acerca de cómo sobrellevar la larga ausencia de su padre desde la guerra de Troya.
(de “La Odisea” de Homero, citado en “Aprendiendo con Tecnología” – Chris Dede)

Al parecer el término “tutor” no es en esencia el que mejor se acomoda para designar a la persona que orienta y ayuda al alumno de la EaD durante su proceso de aprendizaje. El término tutor (del latin *tutoris*) se refiere al papel de defender, sostener, socorrer y fue introducido en los sistemas a distancia por la Open University de Inglaterra e infortunadamante ha hecho carrera en todo el mundo.

El Diccionario de la lengua española cita: tutor – persona a quien se ha encargado el cuidado de otra que por minoría de edad o por otra causa está incapacitada legalmente para administrarse a sí misma. Pero el término ya se introdujo en el lenguaje de la EaD y pese a la contradicción de su significado real ya es muy difícil revertirlo. Algunos utilizan asesor, facilitador, orientador, profesor de EaD. Quizás lo esencial mas allá del término sea *comprender cabalmente su función*.

II. Orientación hacia un enfoque andragógico

En la tutoría orientada hacia un enfoque andragógico, es decir hacia el adulto, hacemos referencia a la persona que -desde un punto de vista psicológico- constituye un ser responsable consigo mismo y con los demás y con capacidad para tomar decisiones. En la personalidad del adulto se identifican tres características genéricas: aceptación de responsabilidad, predominio de la razón, equilibrio de la personalidad. En la EaD orientada a adultos, no siempre se encontrará sujetos con la responsabilidad suficiente que exige la modalidad, con la autodisciplina para estudiar por sí mismos.

La educación tradicional no promueve esas competencias por la gran dependencia a que somete a los alumnos y ésta quizás sea *una de las grandes posibilidades de la EaD* de posibilitar paciente y comprensivamente la adquisición de esos valores. La tutoría debe considerar estos aspectos para reconocer la pertinencia de unas estrategias a aplicar con alumnos que estudian por primera vez por EaD, que no tienen aún las competencias exigidas y de otras a emplearse con alumnos experimentados en EaD lo que supone que poseen las actitudes y habilidades aludidas.

(*) Director Regional del proyecto PNUD WINNER “Women into the New Network for Entrepreneurial Reinforcement”. Coordinador del Proyecto regional CE-PNUD AL PYMES "Una aplicación de la Sociedad de la Información a las PYMES de América Latina". Experto de Cooperación Técnica del PNUD. Consultor Senior de CE, BID, FAO. Coordinador Académico de los Diplomados en DDHH para América Latina de AUSJAL-IIDH. Docente de postgrado de e-marketing de la Univ. Católica de Uruguay. Postgraduado en Administración y Política Energética, de University of Pennsylvania y Colorado State University, Estados Unidos. Postgraduado en Educación Universitaria, de Univ. Católica de Uruguay. Maestrando en Sociedad de Información y el Conocimiento, de Universitat Oberta de Catalunya, España. Ingeniero Mecánico de la Univ. Nac. de Ingeniería de Perú.