



José Andrés Sobrino
Universidad Nacional del Comahue - Argentina
jose_andres_sobrino@yahoo.com.ar
Ensayo producto de una investigación

El Tutor Virtual

Calidad y Gestión Docente y Tutorial en Educación a Distancia

Resumen:

La Educación a Distancia tiene entre sus ejes principales los materiales y las tutorías, siendo estas el nexo entre el docente y el alumno. La Educación a Distancia no es sinónimo de estudio libre sino que se trata de una formación constantemente orientada en su mayoría por el accionar personalizado de los tutores. El objetivo del tutor virtual es guiar al alumno en su proceso de aprendizaje para la construcción del conocimiento. Fundamentalmente, el tutor virtual debe orientar al alumno para que tome conciencia de las características del aprendizaje a distancia y reflexione sobre los esfuerzos y ventajas de la modalidad para poder llevar a cabo un proceso de autoaprendizaje.

Palabras Claves: Educación a Distancia – Tutor Virtual – Autoaprendizaje – Tecnologías de la Información y la Comunicación – Roles del Tutor Virtual



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

La figura del tutor en los estudios de educación a distancia, ya sea en un campus virtual o una plataforma más pequeña, ocupa un espacio fundamental para los aprendices y para la institución. Junto con los materiales, la tutoría constituye el núcleo estratégico del diálogo didáctico mediatizado que es parte de esta metodología didáctica.



Entre otras funciones, el tutor es quien introduce al alumno en el uso adecuado de las tecnologías de la comunicación y la información, es quien lo instruye sobre las normas y reglas básicas a tener en cuenta para transitar por el espacio virtual, es quien está presente prácticamente en todo momento, ya sea de manera sincrónica o asincrónica, para resolver problemas, para brindar un consejo, para orientar ante la duda y para guiar al alumno por el camino de la adquisición de conocimientos específicos y de metahabilidades de aprendizaje.

Para la institución, el tutor es el nexo relacionante entre los agentes que componen la comunidad de estudio, alumnos, profesores, los otros tutores y el equipo de gestión. El tutor es la cara visible de toda institución, es quien acerca la representación institucional hasta el domicilio del estudiante, cualquiera sea la distancia que lo separe de la universidad. La tutoría se convierte así en un espacio de coordinación fundamental e imprescindible para la institución; por allí pasa todo conocimiento acerca del alumno y de su evolución académica.

En el inicio de la relación tutorial el tiempo que se le dedica a cada alumno es extenso; día a día debe existir la comunicación que le recuerde que el tutor está allí para ayudarlo y orientarlo, como para facilitarle todo trámite en el campus virtual. Luego, poco a poco, el tutor disminuye su intervención y permite que el alumno ocupe un



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

espacio más importante, fundado en una autonomía creciente y en la adquisición gradual de unas habilidades indispensables para mejorar los procesos de aprendizaje académico específico, los cuales, a su vez, se imponen con el tiempo al aprendizaje de habilidades técnicas. En otras palabras, en el inicio se dedica más tiempo para aprender a operar con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y a desenvolverse en el campus virtual, más adelante esto se realiza automáticamente y se dedica la mayor parte del tiempo al aprendizaje de la disciplina.

Es necesario establecer el tipo de tutoría que se va a implementar. Al respecto encontramos la **tutoría académica o docente** propiamente dicha en la cual el profesor cumple, además de las funciones pedagógicas, funciones de orientador, facilitador, guía, consejero, etc.; la **tutoría técnica** en la cual el tutor orienta al alumno en el uso y posibilidades de la tecnología utilizada y la **tutoría administrativa** en la cual el tutor es un consejero y orientador en tareas relacionadas con los tramites administrativos que deben realizarse a través del campus virtual. Difícilmente existan instituciones que en su oferta académica presenten estos roles diferenciados; generalmente el profesor tutor cumple con todas las funciones sobrecargando así su agenda laboral y evidenciando un fuerte impacto sobre la calidad de las estrategias de enseñanza destinadas al aprendizaje autónomo. El diseño y la implementación de estas estrategias ocupan un lugar preponderante en este tipo de estudio, ya que serán las que permitan al alumno que estudia solo y alejado del centro académico, la comprensión e interrelación de los conceptos.



Sin embargo, existen instituciones que ofrecen la figura del **tutor académico** y la figura del **tutor consejero**. De esta manera el docente a cargo de la materia se ve liberado de cualquier otra relación con el alumno como no sea la relación estrictamente académica, en la cual la interactividad, la calidad de los materiales, el diseño instruccional de los mismos, las actividades y el tipo de evaluación determinarán el éxito de la cursada por parte del alumno.

Por otro lado, el **tutor consejero** utilizará todo su tiempo y energía para conocer a cada alumno, descubrir sus necesidades, conocer sus limitaciones y sus puntos fuertes para aconsejarlo y orientarlo de la mejor manera posible. El **tutor consejero** necesita



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

de mucho tiempo para ejercer su función dado que además de la orientación que brinda al alumno oficia de nexo entre este último y los **tutores académicos**, lo que implica una serie de informes, seguimientos y controles que dan cuenta de la evolución de los estudios de los aprendices, como así también de la manera en qué es ejercido el rol de alumno. En otras palabras, el tutor se informa, y luego comunica a los docentes.

El tutor se enfrenta con numerosas situaciones desde el espacio de los grupos de aprendizaje de los alumnos, situaciones estas que pueden ser favorecedoras del aprendizaje como las discusiones internas del pequeño o gran grupo sobre un tema particular, como el intercambio teórico conceptual y de experiencias entre dos o más grupos, o que un grupo exija intervenciones de calidad al docente tutor en virtud de sus necesidades y motivaciones o en otros casos situaciones de conflicto como desencuentros en las resolución de actividades, incumplimiento por parte del grupo o grupos de los requisitos de acreditación, diferencias ideológicas dentro del grupo, diferencias de formación y de capital cultural. Ambos tipos de situaciones demandan una formación profesional del tutor que le permita utilizar las situaciones propicias para potenciar el aprendizaje y mediar en las situaciones de conflicto; esto significa una preparación desde lo pedagógico, psicológico y de gestión, que le permita llegar a soluciones adecuadas.



En la diversidad de lo grupal el tutor debe lograr coordinar y armonizar (o no) el trabajo propendiendo que el grupo desarrolle un espíritu colaborativo en pos de un tipo de trabajo que potencie la energía individual y que optimice el resultado final de la tarea grupal. Y en la relación individual, la tutoría debería ser un ejercicio de diálogo verdaderamente interesado en el otro. Un interés que el alumno presiente y siente, que no es un compromiso ajeno a lo profesional sino que constituye el eje de la función a partir del reconocimiento de las necesidades objetivas del alumno.

Es, entonces, la relación dialógica la que se constituye como el centro de la relación tutor-alumno; por supuesto no es una relación que pueda nacer solo del voluntarismo docente sino que requiere una base profesional específica, unas características personales determinadas, un ámbito institucional que impulse un perfil tutorial de este tipo y, en lo posible, una experiencia previa como alumno de un Campus virtual; estos son, entonces, los elementos estructurales de la mencionada relación pedagógica.

En relación al **tutor consejero** creemos que están muy presentes las palabras de Fernández Mouja_ cuando dice: *“Si bien el tutor no facilita los contenidos educativos, su propia práctica debería dar cuenta de la importancia que adquiere su*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

complementariedad respecto del docente virtual o presencial, ofreciendo un acompañamiento permanente que permita al alumno sentirse respaldado, contenido por una figura estable y permanente. Una figura que lo escucha y le da un espacio a sus situaciones personales, sus gustos, sus tiempos, su situación laboral; una figura que hace un seguimiento permanente y personalizado de su desarrollo en el devenir de su licenciatura”.

Es notoria la diferencia entre los tutores que han tenido experiencia como alumnos virtuales o en educación a distancia y los que no la poseen. Aquellos que han transitado por este tipo de sistemas, ya sea por vía postal, materiales escritos, materiales combinados, sistemas sincrónicos y asincrónicos, conocen por propia práctica las necesidades y la soledad en que se desenvuelven los alumnos que optan por estos sistemas educativos. Puede verse reflejado en sus clases este aspecto, generando una mayor interactividad en los grupos que les toca conducir, por otro lado los alumnos tutoriados por estos docentes evidencian un grado mayor de motivación en los estudios y participaciones. Los profesores virtuales que tienen una formación o predisposición motivacional adecuada logran climas de participación en grado máximo muy beneficioso para todos los estudiantes.



El tutor académico debe tener no sólo una sólida formación académica, o un manejo hábil de las herramientas informáticas, sino una adecuada experiencia en entornos virtuales, preferentemente haber transitado previamente por alguna experiencia como alumno, que le permita conjuntamente con su formación desarrollar las siguientes habilidades:

- Óptima mediación de los materiales, facilitando la lectura y guiando al alumno hacia el autoaprendizaje.
- Motivación que genere diálogo y reflexión.
- Una evaluación puntual y pronta para limar ansiedades propias de la modalidad.
- Generar una interacción permanente entre los alumnos apelando a recursos innovadores como talleres, bancos de actividades, intercambio de experiencias.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Ponerse en el lugar del alumno, comprendiendo la posición de quien se siente frente a una pantalla a desarrollar una actividad.
- Instar a la formación de grupos interactivos, ya sea por medio de Chat, foros, 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.
- Entender que el lenguaje escrito está desprovisto de gestualidad; es necesario mantener una subjetividad afectuosa para con los alumnos, limando toda aspereza en el trato, ya sea del tutor académico para con los alumnos, o entre los mismos.
- Tener en cuenta que los tiempos y los procesos de comunicación no son iguales para todos los alumnos.
- Valorar profundamente el entorno virtual donde se desempeña y transmitirlo a sus alumnos.
- Conocer a los estudiantes facilitándole la tarea de su presentación.
- Explicar los contenidos de manera sencilla – no deben ser demasiado extensos.
- Ofrecer permanentemente la ayuda necesaria.
- Animar a los estudiantes a que sean independientes y que se arriesguen.
- Compartir el proceso de aprendizaje en el grupo.
- Habilidad para improvisar y adaptarse a las nuevas demandas que vayan surgiendo.

Martínez Casanova (2005) habla en su artículo de tres tipos de tutores o de tres roles o responsabilidades del tutor on-line. Entre los roles se distinguen:

- ★ **Profesor facilitador**: sería el típico profesor tutor encargado de facilitar el aprendizaje
- ★ **Tutor**: colabora con los estudiantes, intercambio entre el tutor y los estudiantes.
- ★ Moderador / animador: es el tutor **dinamizador**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008



Un mismo tutor puede adoptar un único rol o todos a la vez, aunque a veces los distintos roles son adoptados por distintos tutores. En primer lugar ¿cuál es la principal responsabilidad del tutor on-line? Pues no es otra que **guiar** y **motivar** al alumnado para que puedan completar el curso con éxito en lugar de las tradicionales clases teóricas. El trabajo del tutor será por tanto asegurarse que los alumnos trabajan al **ritmo adecuado**.



Sí además el tutor realiza el feedback con el alumno sus principales misiones serán, **dar información, clarificar y explicar dudas o consultas** que pudieran surgir. Deberá asegurar que los alumnos alcancen el nivel requerido y para ello la comunicación entre alumno y profesor es necesaria y positiva, de manera que cuando finaliza el curso muchos de los alumnos continúan teniendo ganas de mantener la comunicación. Aquí el **papel del tutor** sería el del **tutor que colabora con los estudiantes**: aprendizaje basado en proyectos.





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

El tutor también se encarga de conseguir que los alumnos muestren interés por los temas tratados **fomentando la participación de los alumnos**. En muchos casos a través de foros se comentan noticias de actualidad que tienen que ver con el tema estudiado. El tutor se encargará de conseguir que los alumnos interactúen entre ellos y se relacionen. Aquí el **papel del tutor** sería el del **tutor dinamizador**: fomentar la comunicación entre los alumnos, favorecer el aprendizaje cooperativo y el intercambio de experiencias (interacción entre el tutor-alumno y alumno-alumno).

Cabe decir que cuánto más dinámico sea el propio curso, menos tendrá que dinamizar el tutor y que si los materiales no aportan los contenidos necesarios creando las bases teórico-prácticas del aprendizaje, esto no se producirá.



Otra responsabilidad importante del tutor en todos sus roles es su **tiempo de respuesta**. Deberá contestar a los alumnos lo antes posible y ésta es además una de las ventajas de la formación online: la rapidez en la respuesta. Hay que dar respuestas rápidas, de calidad y personalizadas. El tutor deberá contar con herramientas de seguimiento que le faciliten el trabajo. Una de las referencias de los alumnos online es el tutor y un pequeño retraso en las respuestas puede provocar la desmotivación de los alumnos. Este es un punto importante para la satisfacción del alumno. El siguiente video nos habla acerca de este tema:

<http://www.youtube.com/watch?v=PNdRudDcKpl>

Para que el tutor pueda cumplir bien sus papeles será importante determinar el número máximo de alumnos de los cuales se podrá encargar, ya que es importante determinar el tipo de relación y comunicación a mantener entre ambos.

En las tutorías virtuales se han de destacar las **comunicaciones** que posibilitan la **interactividad** y el diálogo y que al mismo tiempo significan un aumento de la calidad de los procesos educativos. En estos procesos existen dos tipos de tutoría:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008



- Sistemas de tutoría síncronos: requieren la interacción de los interlocutores y, por tanto, se encuentran sujetos a su coincidencia temporal (coinciden en tiempo real).
- Sistemas de tutoría asíncronos: no requieren dicha circunstancia de coincidencia temporal (no tienen que coincidir en tiempo real).

Estos sistemas de tutoría permiten una comunicación interactiva y participativa, tanto entre alumno-tutor como entre alumno-alumno. Para casos específicos los sistemas de tutoría síncronos tienen el inconveniente que no son accesibles por el usuario a posteriori pero la ventaja de respuesta inmediata mientras que los sistemas asíncronos no obtienen una respuesta a tiempo real pero si permanecen para consultas a posteriori. Estos medios son:

SISTEMAS DE TUTORÍA ASÍNCRONOS	SISTEMAS DE TUTORÍA SÍNCRONOS
<p>Foros: permiten acceder a todos los alumnos a las noticias de interés, avisos, sugerencias, aclaraciones respecto al tema estudiado... y se pueden convertir en una de las principales herramientas de trabajo en la comunicación alumno-tutor.</p> <p>Correo electrónico: facilita la intercomunicación tutor-alumno en las tareas de tutoría académica y de orientación y también la intercomunicación de los alumnos entre sí.</p>	<p>Chats: conversaciones online, que permiten a los participantes (alumnos o tutores) realizar conversaciones en grupo de forma privada. Son útiles para que el tutor avise a los estudiantes de su disponibilidad en determinados horarios, además que son grandes impulsoras de las relaciones personales entre los alumnos.</p> <p>Pizarra electrónica: la pizarra es una herramienta que permite intercambiar imágenes y gráficos elaborados por cada uno de los usuarios que están utilizando simultáneamente esta herramienta. Se aconseja junto al chat puesto que enriquece la comunicación con las aclaraciones pertinentes.</p>

Chats y Foros:
pueden llegar a ser
complementarios

Por tanto el tutor deberá conocer las técnicas de comunicación personal que se utilizan en la comunicación a través de Internet. Deberá ser capaz de hacer un uso equilibrado de la comunicación síncrona y asíncrona dependiendo de la situación en la que se encuentre.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

En cualquier proceso de tutorización online, la comunicación se constituye como uno de los elementos que aporta mayor significatividad y calidad a los procesos educativos. En la actualidad, los diferentes cambios en los modelos de comunicación han permitido evolucionar desde modelos unidireccionales de comunicación en los que habitualmente existe un emisor (profesor o material didáctico) que ofrece la información a un receptor (normalmente el alumno) que la procesa, a modelos de comunicación más interactivos y dinámicos que persiguen que el receptor se convierta en emisor de mensajes, tanto de forma individual como colectiva. Tendremos que asegurarnos de modificar las actitudes que inicialmente los alumnos pudieran tener hacia algunas de las herramientas de comunicación anteriormente presentadas, como por ejemplo el “chat”, que en la mayoría de las ocasiones está asociado a situaciones de diversión.

Volviendo al tema de las funciones y roles del tutor, Berge (1995) realiza una aproximación sobre las diferentes funciones que debe cumplir un tutor en un entorno virtual de formación, las cuales no tienen por qué ser llevados a cabo en su integridad por la misma persona, de hecho, y que se pueden sintetizar en cuatro, cada una de ellas con sus respectivas recomendaciones:

Pedagógica: en la que el tutor utiliza cuestiones e indaga en las respuestas del estudiante, guiando las discusiones sobre conceptos críticos, principios y habilidades. Recomendaciones: objetivos suficientemente claros, mantener tanta flexibilidad como le sea posible, animar la participación, no desarrollar un estilo autoritario, ser objetivo y considerar el tono de la intervención, promover las conversaciones privadas, hacer el material relevante y significativo, y exigir contribuciones.

Social: creando un entorno amigable y social en el que el aprendizaje que se promueva resulte a su vez esencial para una tarea de tutorización exitosa. Recomendaciones: aceptar el papel pasivo de algunos estudiantes, ser precavido con el uso del humor y el sarcasmo, usar introducciones, y facilitar la interactividad.

Gestión: esta función consiste en el establecimiento de unas directrices sobre: los objetivos de la discusión, el itinerario, la toma de decisiones, etc. Recomendaciones: estar atento ante informalidades, distribuir una lista de los participantes, ser responsable, ser paciente, utilizar el correo privado para promover la discusión de ciertos participantes, ser claro, emplear tiempo en la planificación.

Técnica: el tutor debe conseguir que los participantes se encuentren con un sistema y un software confortable. El objetivo principal del tutor consiste en hacer que la tecnología sea transparente. Recomendaciones: ofrecer feedback, desarrollar una guía de estudio, ofrecer tiempo para el aprendizaje, promover el aprendizaje entre parejas, y evitar el abandono.

Una de las cuestiones principales consiste en cómo y a través de qué mecanismos pueden adquirir dichas competencias los tutores virtuales. La primera de las posibilidades, consistiría en que este tipo de formación se ofreciese desde la propia comunidad de aprendizaje en la que va a participar dicho tutor a través de diferentes cursos online. Podemos encontrarnos con diferentes universidades a distancia que intentan suplir estas necesidades, como es el caso de la Open University (OU) (<http://www.open.ac.uk/>) utilizando su propia infraestructura en red para proporcionar una enseñanza interactiva online entre muchos de sus propios tutores. O bien, otras universidades a distancia facilitan cursos para su propio personal o para personas no



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

pertenecientes a su organización que están interesados en conocer más sobre teleformación o sobre actividades de tutorización online, como por ejemplo es el caso de la Rober Gordon University de Escocia (<http://campus.rgu.com>) que ofrece un amplio número de cursos que los visitantes al campus pueden realizar, enseñándoles aspectos tales como: acceder y aprender a utilizar los materiales de un curso, participar en las discusiones en línea, suscribirse a una comunidad virtual o aprender a utilizar la biblioteca virtual.

Conclusiones:

La tutoría por tanto es uno de los **pilares básicos** en la formación online. Así se concibe como una intervención didáctica encaminada a resolver problemas y atender consultas relacionadas con los contenidos de formación y, orientar, asesorar al alumno en el trabajo con los materiales didácticos de que se dispongan.

Los objetivos del tutor son fundamentalmente los de apoyar, orientar y evaluar el proceso de aprendizaje de los alumnos resolviendo dudas, proponiendo actividades complementarias o de refuerzo. En definitiva, darle una atención permanente al alumno.

Por todas estas razones, el tutor deberá estar *capacitado* y deberá disponer de ciertas *actitudes* (atender al alumno amablemente, estar accesible, estimular la participación de los alumnos) y *cualidades* (como lo pueden ser la cordialidad, capacidad de aceptación, claridad de las explicaciones y amplitud de conocimientos entre otras) para desempeñar su función con éxito.

La experiencia está demostrando que uno de los factores de éxito del e-learning es que TODOS los cursos deben disponer de un seguimiento tutelar realizado por un tutor especializado que motive a los participantes y les invite a usar todas las herramientas del campus virtual.

El tutor por tanto se convierte en:

- o Orientador

- o facilitador

- o dinamizador



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008



El tutor es quien planifica las actividades, guía el proceso de aprendizaje y dinamiza la generación y desarrollo de conocimiento. Por tanto, promueve y facilita el aprendizaje de los alumnos para que desarrollen conocimiento (interactividad alumno-tutor). En conclusión, es difícil encontrar un modelo único y generalizable a todos los procesos de tutorización virtual, ya que cada caso, cada curso, cada grupo, cada contexto, tiene sus propias características que lo hacen único y diferente.

Bibliografía:

-Acebal, Ada María y Tessio, Noemí María. (2003) *La Tutoría en el Campus Virtual Universitario*. Universidad Virtual de Quilmes, relato de una experiencia. Buenos Aires. Argentina.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

-Berge, Z. (1995) *Facilitating Computer Conferencing: Recommendations from the Field. Educational Technology.*

-FERNANDEZ MOUJAN, I. (2002) "El tutor en el programa virtual" en Becerra, Martín y Flores, Jorge (comp.). *La Educación Superior En Entornos Virtuales. El Caso Del Programa Universidad Virtual De Quilmes.* Bernal, Universidad Nacional de Quilmes.

-Gonzalez Gonzalez, Carina S. *Turización, evaluación y aprendizaje colaborativo en el aula virtual: un enfoque práctico.* Universidad de La Laguna.

-Martínez Casanova, Matilde (2005). *E-learning: el tutor una de las claves de la formación online.*

-Martinez, M. Teresa y Briones, S. M. *Contigo en la distancia: la práctica tutorial en entornos formativos virtuales.* Universidad Nacional de Salta. Argentina.

-Trabaldo, Susana. (2008) *E-learning: distance learning turned alive.* Buenos Aires: Longman.



Información personal

CV: José Andrés Sobrino es Profesor de Inglés graduado en la Universidad Nacional del Comahue. Trabaja como docente en escuelas públicas y privadas. Se desempeña como ayudante en la cátedra de Inglés I en la U.N.Co. Ha sido expositor sobre la educación a distancia en las jornadas de la Escuela Superior de Idiomas, UNCo. Actualmente se encuentra cursando la *Especialización en la Enseñanza del Español para Extranjeros* de la Universidad Nacional del Salvador.

