



Ponencia: Formación didáctica y capacitación tecnológica de de tutores de educación superior a distancia en línea.

Tareas pendientes.

Dra. Luz María Garay Cruz  
marilugaraycruz@yahoo.com.mx  
Universidad Pedagógica Nacional  
Unidad Sur

La Educación a Distancia (EaD) especialmente en línea ha generado un creciente interés en las Instituciones de Educación Superior públicas y privadas en la última década, pues ofrece posibilidades de extender servicios educativos a un número creciente de población. Este interés nos ha llevado a reflexionar acerca de los distintos factores que se ven implicados en este tipo de cambios que pueden o deben generar reconceptualizaciones de los actores implicados en este proceso educativo. Uno de estos actores es justamente el tutor de los programas.<sup>1</sup>

En la perspectiva antes expuesta es que se presenta este texto, el cual se centra principalmente en el papel del tutor de los sistemas de educación a distancia, en particular en su formación académica y su práctica tutorial en el uso del correo electrónico y en el diseño de los materiales en línea; considerándolo como el sujeto central y fundamental del proceso educativo.

No solamente se plantea la concepción del tutor como un sujeto necesario en los programas de estudio a distancia, sino como un sujeto central e indispensable, en

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que este texto es parte de un trabajo de investigación que justamente inició a partir una revisión de los programas de formación que se ofrecían a los tutores de sistemas de educación a distancia, especialmente en aquellos programas que hacían uso de medios de comunicación electrónicos y de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).



quien radican en gran medida las posibilidades de éxito o fracaso de la puesta en marcha y operación de proyectos educativos a distancia.

En ese sentido, si el tutor es el actor principal de los sistemas de educación a distancia, desde nuestro punto de vista, requiere de una constante formación que le permita desarrollar aquellas habilidades que le ayuden a fortalecer su práctica tutorial.

Una cosa quedaba clara desde el principio y era el hecho de saber que los tutores tienen una formación inicial disciplinaria, las preguntas eran ¿cuál es la formación que reciben los docentes para convertirse en tutores de sistemas a distancia? Y ¿cómo aprenden a usar las TIC para insertarlas a su práctica tutorial?

Para intentar dar respuesta a esas preguntas se recurrió a la revisión de teorías pedagógicas especialmente en teorías de enseñanza y de formación docente de la educación a distancia para comprobar uno de los supuestos del trabajo de la investigación que dio lugar a este texto, basándonos en la idea de que el tutor tiene que recibir una formación integrada por dos aspectos:

1. Uno técnico- instrumental para lograr desarrollar habilidades que se traducen en la posibilidad de diseñar materiales didácticos adecuados para ser montado en línea y para emplear con fines didácticos el correo electrónico,
2. y el otro didáctico-profesional para desarrollar habilidades que le permitieran obtener un mejor provecho de recursos tecnológicos (Internet) para diseñar estrategias didácticas adecuadas a la modalidad a distancia.

El planteamiento es que si el tutor recibe capacitación para desarrollar las habilidades técnico-instrumentales logrará un adecuado manejo del lenguaje



multimedia y el uso del correo electrónico que sumado al desarrollo de las habilidades didácticas, a través de un proceso de actualización pedagógica, le permitirán diseñar estrategias y materiales de enseñanza y aprendizaje adecuados a la modalidad a distancia que faciliten el aprendizaje significativo.

Un segundo planteamiento es que si el tutor recibe la formación académica necesaria para desarrollar las habilidades técnico-profesionales, es posible que las integre a su práctica tutorial y logre promover la interactividad pedagógica (Fainholc:1999).

Para que el tutor promueva la interactividad pedagógica debe participar en el diseño de materiales didácticos en línea que incluyan actividades de autoaprendizaje y de autoevaluación, dado que ambas actividades son parte fundamental de los materiales didácticos en la EaD y son el espacio idóneo para establecer la conversación didáctica guiada de la que habla Holmberg (1985).

Para elaborar la propuesta antes mencionada se partió de los planteamientos de la enseñanza prescriptiva y en el grupo de las teorías de la Educación a Distancia que se abocan a la interacción y la comunicación, entre las cuales se encuentran la teoría de la conversación didáctica guiada de Holmberg (1985) y el concepto de comunicación no directa de Baat (en Holmberg 1985) éstas ofrecen elementos para comprender y analizar el desarrollo de las habilidades técnicas y pedagógicas de los tutores en la promoción de la interacción con los alumnos ya sea de forma directa y real a través de los medios o indirecta o simulada a través de los materiales.

A partir de la revisión de estas propuestas teóricas y centrándonos en la formación de los tutores de sistemas de educación a distancia para que puedan cumplir con las actividades que su perfil requiere, se plantean en este trabajo las dos líneas



relacionadas con la formación académica y del desarrollo de habilidades técnico-profesionales que ya antes han sido señaladas:

- a) Actualización pedagógica. Desarrollo de habilidades didáctico-profesionales
- b) Capacitación. Desarrollo de habilidades técnico-instrumentales

La elaboración de este análisis permitió ofrecer una propuesta acerca de la necesidad de la formación de los tutores de sistemas de EaD en dos áreas: la técnica-instrumental que les permita conocer y usar un entorno digital como el correo electrónico y el lenguaje multimedia para desarrollar estrategias pedagógicas y materiales didácticos en línea para promover la interactividad pedagógica necesaria en esta modalidad educativa, una vez que también se actualizaran en el área pedagógica para desarrollar las habilidades didácticas.

Por otra parte sobre la práctica tutorial, más adelante se presentan algunas de las conclusiones a la que se llegó sobre el uso ideal y el uso real que dan los tutores al correo electrónico en sus cursos, así como la participación que realmente tienen los tutores en el diseño de los materiales didácticos en línea.

### **Formación de tutores y conversación didáctica guiada**

Atendiendo a lo que Holmberg y Keegan han expuesto a lo largo de diversos estudios alrededor de los elementos integrantes de la educación a distancia se da cuenta de uno de los aspectos centrales de esta modalidad educativa: el tutor; y de algunos postulados centrados en la importancia de los materiales didácticos en relación con la función del tutor para promover el diálogo didáctico.

1. De Holmberg (1985:11-12) se ha retomado el concepto de Conversación Didáctica Guiada, mismo que enfatiza que la característica general más



importante del estudio a distancia es que se basa en una comunicación no directa entre el tutor y el alumno.

Holmberg considera que el estudio a distancia está organizado como una forma mediatizada de conversación didáctica guiada. El concepto de conversación didáctica guiada tiene que ver tanto con los instructores como los llama Holmberg —en este caso los llamamos tutores—, como con los materiales de estudio o curso. Veamos:

El sistema a distancia implica estudiar por uno mismo, pero el estudiante no está solo; se vale de un curso y de la interacción con instructores y con una organización de apoyo. Se produce así una especie de diálogo en forma de tráfico en ambos sentidos, con intercambios escritos y telefónicos entre estudiantes e instructor u otros elementos que pertenezcan a la organización de apoyo (Holmberg: 1985:13).

Para Holmberg la conversación didáctica guiada es la conversación que implica que el carácter de una buena educación a distancia es asumir el estilo de una conversación guiada, orientada hacia el aprendizaje, y basada en los siguientes postulados:

1. que el sentimiento de que existe una relación personal entre los estudiantes y los profesores promueve el placer del estudio y la motivación del estudiante;
- 2. que tal sentimiento puede fomentarse mediante un material de autoinstrucción bien desarrollado y una adecuada comunicación a distancia de ida y vuelta;\***
3. que el placer intelectual y la motivación del estudio son favorables para el logro de metas de aprendizaje y para el empleo de proceso y métodos adecuados a estos fines;
4. que la atmósfera, el lenguaje y las convenciones de la conversación amistosa favorecen el sentimiento de que existe una relación personal de acuerdo con el punto 1;
- 5. que los mensajes dados y recibidos en forma de diálogos se entienden y recuerdan con mayor facilidad;\***
6. que el concepto de conversación puede identificarse con buenos resultados a través de los medios de que dispone la educación a distancia;
2. que el planteamiento y la guía de trabajo, sean éstos realizados por la institución que enseña o por el estudiante, son necesarios para el estudio organizado, el

---

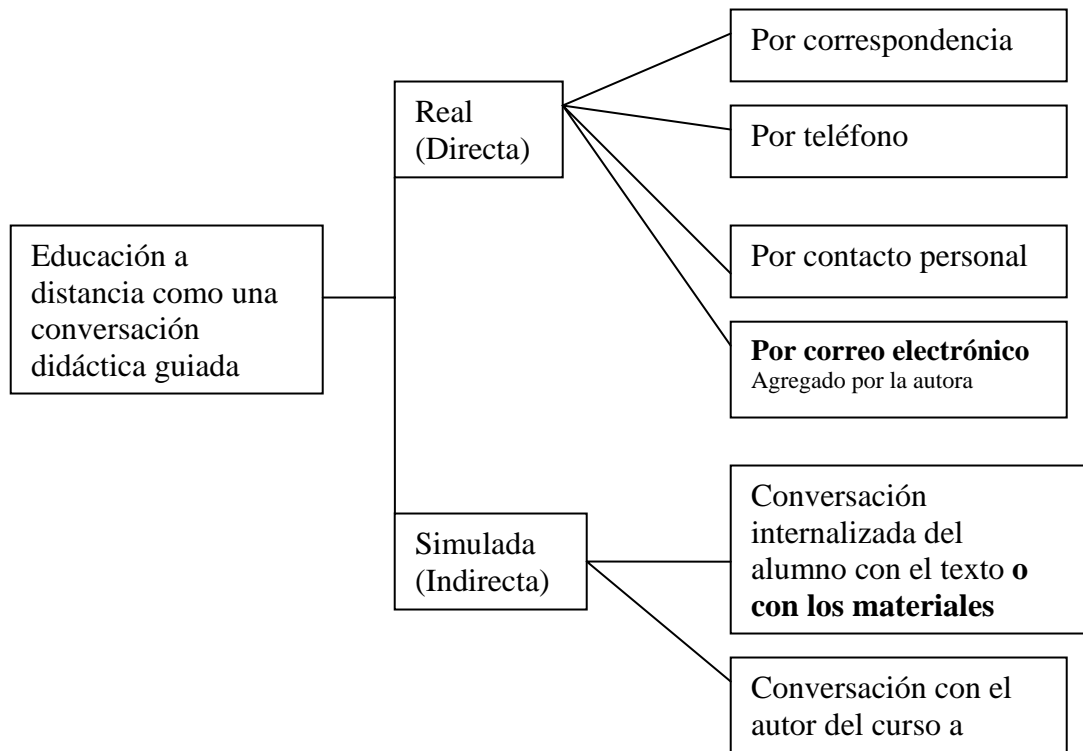
\* Negritas de la autora



cual se caracteriza por una concepción finalista explícita o implícita (Holmberg: 1985:32).

Al trasladar estas ideas al caso específico de este trabajo nos centramos en el tutor del sistema EaD y las habilidades técnicas y didácticas que debe desarrollar para cumplir con dos de las tareas que le son propias: diseño de materiales didácticos en línea, y estrategias para el uso del correo electrónico en la interacción con sus alumnos.

### Conversación didáctica guiada de Holmberg



Fuente: Cuadro elaborado por la autora basado en Holmberg-Keegan





A partir de la revisión de estos conceptos, se destaca la necesidad de formar a los tutores de sistemas de educación a distancia para que puedan cumplir con las actividades que su perfil requiere.

### **Actualización pedagógica. Desarrollo de habilidades didáctico-profesionales**

Lo que entendemos en este trabajo como actualización pedagógica está centrado en el desarrollo de habilidades didácticas, no estamos abarcando en su totalidad la idea de didáctica, eso implicaría un trabajo aparte, sino entendiendo aquella concepción de la didáctica que la define como una aplicación sistemática de conocimientos y uso de tecnología para resolver problemas prácticos en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las tres habilidades del área de la didáctica que deben desarrollar los tutores de sistemas de educación a distancia en su formación, y que coinciden con la propuesta de Keegan, Holmberg y García Aretio acerca de la conversación o diálogo didáctico guiado, son:

- a) Planificación de materiales de enseñanza que faciliten el aprendizaje significativo.
- b) Desarrollo y diseño de materiales didácticos con contenidos con sentido.
- c) Desarrollo de actividades de retroalimentación individualizada.

Si se logra formar al tutor en el uso del correo electrónico y en el diseño de materiales didácticos en línea bajo esta propuesta pedagógica, es más probable que ellos a su vez logren generar estrategias y diseñar materiales adecuados a la modalidad en la cual desarrollan sus actividades docentes. Pasemos ahora a las tres experiencias de formación y práctica tutorial.



## **Tres experiencias de formación y práctica tutorial. Entre la propuesta teórica y la práctica.**

Se seleccionaron tres programas académicos impartidos por instituciones de educación superior. La selección de los proyectos que se convirtieron en el universo de análisis del trabajo se centró en realizar un análisis de la formación y práctica de tutores que se ubican en las tres mencionadas instituciones que cuentan con distintas características en cuanto a su experiencia en la educación a distancia, en los proyectos que han generado como parte de su incursión al uso de Internet y sus entornos digitales.

Estas tres instituciones fueron seleccionadas considerando que contaran actualmente con proyectos de educación a distancia y que hicieran uso de Internet, que atendieran población en estudios a nivel licenciatura u ofrecieran cursos de actualización profesional en esta modalidad. Otro factor que se consideró fue la experiencia que tienen en el uso de medios de comunicación y las TIC en sus sistemas a distancia, pues las tres instituciones han sido pioneras en el uso de radio y televisión en la educación y ya tienen por lo menos una década incursionando en el uso de Internet para ofrecer cursos a distancia.

El objetivo fue comparar las propuestas teóricas que han sido revisadas sobre la formación de tutores y la práctica tutorial con la realidad que se vive al interior de los proyectos antes mencionados y los procesos de formación de los tutores y su práctica tutorial cotidiana.

Para abordar el primer objeto de investigación- la formación de los tutores- se construyeron las categorías centrales que nos permitieron contrastar las propuestas teóricas sobre la formación académica de los tutores frente a la





realidad que se enfrenta en algunas instituciones de educación superior que ofrecen estudios en la modalidad a distancia apoyada por Internet y sus programas o estrategias para la formación de los tutores.

En el caso del segundo objeto de la investigación –la práctica tutorial- también se construyeron las categorías centrales que permitieron comparar las propuestas teóricas sobre el diseño de materiales didácticos en línea y uso didáctico del correo electrónico frente a la práctica real de los tutores en su quehacer cotidiano.

Se expondrán una serie de conclusiones a las que se llegó después de haber revisado, analizado y contrastado lo expuesto por los actores sociales de este fenómeno educativo y lo que plantean algunos de los teóricos sobre la formación de tutores y el uso de dos entornos digitales.

Lo anterior se ha desarrollado a la luz de los planteamientos pedagógicos del aprendizaje significativo y si bien este último centra su atención en el alumno y su proceso de aprendizaje, habrá que hacer hincapié en que tanto Holmberg como Keegan retoman algunas de las explicaciones y propuestas teóricas de Ausebel.

Ninguno de los autores revisados habla del desarrollo de habilidades técnico-instrumentales y pedagógico-didácticas como las hemos concebido en este trabajo, mucho menos Ausebel, sin embargo se consideró que esa es un parte fundamental para llegar a contar con el perfil de tutor que se describe en el modelo pedagógico de la educación a distancia.

Algunos puntos de coincidencia entre los autores mencionados son: el diálogo didáctico guiado, destacar la importancia del diseño de los materiales para promover ese diálogo didáctico, destacar el papel del tutor en la construcción y



diseño tanto de materiales como de actividades que permitan llevar a cabo el diálogo didáctico.

Eso nos permitió encontrar una primera coincidencia, casi obvia, entre los planteamientos teóricos y la realidad que viven los tutores, situación que ofrece un terreno fértil de trabajo para el desarrollo de sistemas de EaD, pues existe disposición por parte de los tutores para asumir las actividades de su rol.

Aunado a lo anterior los tutores reconocen la necesidad de una formación específica que les permita desarrollar habilidades de uso de la computadora y para el diseño de materiales didácticos adecuados, pero no saben a ciencia cierta en que consisten esas habilidades. Algunos destacan la necesidad de saber usar las computadoras, paqueterías básicamente, punto en el cual estamos de acuerdo, el problema es que se queda solamente en la etapa de capacitación para desarrollar algunas habilidades técnico-instrumentales pero no trasciende hacia la formación pedagógica ni se crea el espacio necesario para lograr la integración de las dos habilidades.

Otros tutores, van más allá del uso y manejo de paqueterías de software, y hablan de la necesidad de usar Internet, así Internet en general, sin tener idea de los diversos recursos que ofrece la Red, la visión que manejan de manera general es Internet como sinónimo de fuente de información, y en algunos casos como sinónimo de correo electrónico.

Se detectó que existe un desconocimiento de las posibilidades de uso didáctico que ofrece la red, sin embargo la mayoría de los tutores mostró interés y reconoció la necesidad de saber usarla, básicamente el correo electrónico y páginas web, y muy pocos usan otros espacios como foros o chats, aunque los conocen.



Aquí se encontró un primer punto de reflexión que contrasta entre los planteamientos teóricos y la realidad que enfrentan los actores de este proceso, mientras los textos hablan de las posibilidades educativas de los entornos digitales de la Red, los tutores no tienen conocimiento real ni formación sistemática en el uso de la computadora como una herramienta didáctica, ni en el uso de la Red y sus entornos, lo que la mayoría de los tutores han recibido es una formación muy elemental e instrumental para operar algunas herramientas informáticas pero no un programa de formación que integre las dos habilidades que planteamos a lo largo del texto.

Es necesario aclarar que esta situación varía en cada uno de los estudios de caso abordados, sin embargo las variaciones son mínimas pues se encontró que en la mayoría de los casos los tutores eran casi autodidactas en el uso de las herramientas informáticas y que si bien reconocen la necesidad de una formación, no existen proyectos institucionales que consideren adecuadamente las necesidades reales de los tutores.

Lo anterior no significa que no exista interés por parte de las autoridades correspondientes en las distintas instituciones por ofrecer la formación necesaria, pero los programas y cursos que se ofrecen no proporcionan, a decir de los propios tutores, los elementos no técnicos ni pedagógicos para detectar y aprovechar las ventajas que ofrece la tecnología.

Retomando nuevamente a Holmberg, el autor considera que el estudio a distancia está organizado como una forma mediatizada de conversación didáctica guiada. El concepto de conversación didáctica guiada tiene que ver tanto con los instructores como los llama Holmberg —en este caso los llamamos tutores—, como con los materiales de estudio o curso. Veamos:



El sistema a distancia implica estudiar por uno mismo, pero el estudiante no está solo; se vale de un curso y de la interacción con instructores y con una organización de apoyo. Se produce así una especie de diálogo en forma de tráfico en ambos sentidos, con intercambios escritos y telefónicos entre estudiantes e instructor u otros elementos que pertenezcan a la organización de apoyo (Holmberg: 1985:13).

Holmberg (1985) establece que existe una relación entre los creadores del curso y los estudiantes, interacción que surge a partir de un estilo de montaje de ideas que se han desarrollado en este trabajo está vinculada con esta afirmación de Holmberg.

Si consideramos que en la gran mayoría de los casos el tutor de los cursos a distancia es el mismo creador o diseñador de los materiales didácticos, es necesario que tengan en cuenta la importancia del diseño de los materiales para promover la interacción con sus alumnos.

Este es el deber ser de la propuesta, los tutores deberían diseñar los materiales de sus propios cursos y en realidad, según lo que constatamos en las asignaturas en línea y en algunas páginas web de las tres instituciones analizadas, y de acuerdo con lo expresado por los propios tutores, eso no sucede.

En algunos casos los materiales son diseñados por equipos interdisciplinarios de la institución, y son diseños uniformes, cuya única variación son los contenidos de cada asignatura, en otros casos el material es diseñado por alguna persona encargada a nivel institucional que solicita a los tutores el material (texto) de su curso y solamente lo monta en línea sin ningún cambio.

En algunos casos los tutores desarrollan los contenidos de sus cursos, establecen las actividades de aprendizaje y evaluación y tienen espacios en las plataformas o páginas web (según el caso) para montar algunos materiales extra que generalmente son lecturas de actualización o ejercicios de aprendizaje.



Pero la constante es que los tutores no son los que diseñan sus materiales en línea, las razones pueden ir desde el desconocimiento de uso de la computadora, hasta estrategias institucionales que prefieren uniformar los materiales.

Aunado a lo anterior fue visible que el 90 por ciento de la información en los materiales didácticos en línea es texto escrito y no existe uso del lenguaje multimedia que ofrece la Red.

Es así que encontramos que los planteamientos de autores como Ausebel, retomado por Keegan acerca de algunos elementos de la teoría sobre aprendizaje significativo y el diseño de contenidos con sentido para los estudiantes plasmados en los materiales y el rol del tutor no se han logrado del todo ni en la formación ni en la práctica tutorial.

Recordemos que estamos situados en una perspectiva de enseñanza (prescriptiva) y en el grupo de las teorías de la EaD que se abocan a la interacción y la comunicación porque éstas ofrecen elementos para comprender y analizar el desarrollo de las habilidades técnicas y pedagógicas de los tutores en la promoción de la interacción con los alumnos, ya sea de forma directa y real a través de los medios o indirecta o simulada a través de los materiales.

Y que al trasladar estas ideas al caso específico de esta investigación nos centramos en el tutor del sistema EaD y las habilidades técnicas y didácticas que debe desarrollar para cumplir con dos de las tareas que le son propias: diseño de materiales didácticos en línea, y estrategias para el uso del correo electrónico en la interacción con sus alumnos.





Es en este apartado es en el cual encontramos una mayor distancia entre lo que se propone desde la teoría y lo que se percibió en la realidad de los tutores.

### Uso del correo electrónico

Este fue otro de los elementos analizados en los proyectos y nuevamente aparecen problemáticas que marcan una distancia entre las propuestas de uso didáctico del correo electrónico y el uso real que le dan los tutores que es básicamente para atender asuntos de tipo administrativo.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, uno de los usos más importantes que tiene el correo electrónico en los sistemas educativos es el de ser la base de la tutoría electrónica. Al respecto Bartolomé (1999: 187-191) menciona lo siguiente: La tutoría electrónica debe entenderse como el conjunto de recursos que diseñamos en el entorno global de aprendizaje para responder a las necesidades de relación entre el alumno y el profesor para resolver las dudas.

El correo electrónico es la base de lo que se llama *e tutoring* y habrá que distinguir dos situaciones: en sistemas de enseñanza a distancia, la tutoría electrónica sustituye o complementa la tutoría por carta o por teléfono (aquella que menciona Holmberg y Keegan), o a los profesores o tutores delegados en un centro de atención. Por otro lado, en la enseñanza presencial la tutoría electrónica sustituye la tutoría por entrevistas entre profesor y alumno.

Y es justamente en la tutoría electrónica a través del correo electrónico en donde se podrían dar otros espacios para promover una interacción didáctica entre el tutor y el alumno, un espacio más directo y personal que permitiría también promover la interacción entre los alumnos, si existiera una concepción didáctica del uso del correo electrónico.





Pero en la realidad la mayoría de los tutores reconocieron emplear el correo electrónico como sustituto del teléfono para atender dudas de tipo administrativo o como receptor de tareas, pero es casi nulo su uso como un espacio para solucionar dudas académicas, o para intercambiar reflexiones sobre temas de sus cursos.

Es así que la propuesta en lo que se refiere a la retroalimentación de la que habla Ausebel, más completa e individualizada en la cual partíamos de la idea de que si el tutor maneja el correo electrónico (habilidad técnico-instrumental) podrá diseñar y llevar a cabo actividades tutorales (habilidades didáctico-profesionales) que le permitan establecer una relación en la cual pueda guiar adecuadamente a sus alumnos a través de la conversación didáctica guiada, se topa contra una realidad frustrante tanto para los tutores como para los alumnos, reduciendo así las posibilidades didácticas que ofrece el entorno digital.

El panorama parece ser desalentador en cuanto a la formación y práctica de los tutores en el uso del correo electrónico y en el diseño de materiales didácticos en línea, y la realidad mostró que existen fuertes contradicciones entre el decir y el hacer, pues si bien por una parte encontramos proyectos escritos que destacan la necesidad de la formación de tutores especializados en educación a distancia en línea, encontramos una ausencia de programas de formación institucionales que atiendan de manera sistemática el desarrollo de las habilidades que hemos destacado en este trabajo y que a nuestro parecer serían la base de formación de un tutor que cumpliera con las características deseables en el perfil básico de un docente que transita hacia la educación a distancia.



## Referencias bibliográficas

Bartolomé, Antonio, (1999) *Nuevas Tecnologías en el Aula*. Universidad de Barcelona, Instituto de Ciencias de la Educación. España.

Chadwick Clifton, (1993). *Tecnología educacional*. Ediciones Paidós, Colección Paidós educador, Barcelona España.

Chadwick, Clifton (1997). *Tecnología educacional para docentes*, Paidós, 4ª. Edición, España.

Fainholc, Beatriz (1999) *La Interactividad en la Educación a Distancia*, Paidós, Buenos Aires-México, 172 p.

García Aretío, Lorenzo, (2001). *La educación a distancia. De la Teoría a la Práctica*, Ariel, España.

Holmberg Börje, (1985). *Educación a distancia: situación y perspectivas*. Kapelusz, Biblioteca de Cultura Pedagógica, Serie Los nuevos problemas educativos. Buenos Aires, Argentina.

Holmberg, Börje, (1996). *Theory and Practice of Distance Education*. Routledge, 3a. Reimpresión, USA.

Keegan, Desdomd, (1994). *Foundations of Distance Education*, Routledge Education, 2ª edición, USA