



## APUNTES SOBRE EL ROL DEL TUTOR VIRTUAL

Dra. Susana Casati

Ps. Noelia Casati

A P R O S E

Asociación Civil de Promoción de Sistemas Educativos

[www.aprose.org](http://www.aprose.org)

### INTRODUCCIÓN

Nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), internet, educación, e-learning.... En sus comienzos, para la mayoría de la gente todo era novedoso en esta materia. Nos asombrábamos hablando de plataformas, de sistemas síncronos, asíncronos, analizando los protocolos y estándares y realizando congresos (presenciales, claro está) sobre las TICs (con algún que otro inconveniente por "problemas de la red" para lograr tener conexión a internet en estos eventos).

Finalmente, ya plétóricos de conocimientos sobre software, presentaciones multimedia, streaming, videos conferencias, conexiones dial up, cable modem, wireless, etc. comenzamos al fin a discutir, ya analizando específicamente el impacto de las TICs en la educación, desarrollando nuevas teorías sobre metodologías, contenidos, pedagogía y transformaciones en los roles de los actores de la educación. Hete aquí, suscitadamente, nuestro proceso de evolución en torno al e-learning.

Antes de continuar avanzando en nuestro análisis, nos remitiremos a otro proceso, que antecede a nuestros andares y desandares por el camino de las TICs en la educación: La Sociedad del Conocimiento.

Ahora bien, ¿qué entendemos por Sociedad del Conocimiento? Siguiendo a M. Castells (1997), podemos afirmar que es la "forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, (...) impregnando todas las esferas de actividad, comenzando por las dominantes y alcanzando los objetos y hábitos de la vida cotidiana". La Sociedad del Conocimiento se ha convertido en el elemento estratégico de las líneas políticas del mundo. La transformación generada en todos los órdenes, tanto humanos, como sociales, económicos, políticos y demás, por la aplicación de las TICs, también ha impactado en el área educativa. Hemos pasado claramente de la educación y el aprendizaje enmarcados en procesos formales, en espacios y tiempos concretos, a la generación de nuevos espacios, -entornos- nuevos flujos, nuevas formas de comunicación -y por lo tanto nuevos modos de enseñar y de aprender-. Es por esta razón que la educación a distancia evolucionó gracias a la combinación de dos factores claves: la pedagogía y la tecnología.

*"La pedagogía es la que construye la educación a partir de la información; la tecnología es la que lo hace posible."* (Santamarina, R.). A su vez, existen actividades a distancia que se autodescriben como "educativas", mientras que si las analizamos con mayor detalle, nos damos cuenta de que se trata de simples transferencias de información, aunque cuenten con recursos audiovisuales modernos (video, animaciones gráficas, etc.). ¿Qué es lo que diferencia entonces, una simple información de un acto educativo?: la comunicación. Un acto educativo, en definitiva, es un acto de comunicación. Hay un lugar irreductible en el lenguaje humano que hace que la

tecnología, por más sofisticada que sea, no pueda reemplazar la capacidad humana en el sentido de construir redes humanas basadas en el lenguaje. La comunicación, desde este punto de vista, trasciende la mera transmisión de la información y de mensajes. Cada actor del desarrollo conoce y genera múltiples unidades de información, compuestas por su experiencia, su contexto, su entorno, sus necesidades y su sensibilidad. Esto no quiere decir que siempre la información participe de todo el proceso para transformarlo en conocimiento útil para sí mismo y para los demás. “Las redes son cada día menos un fenómeno técnico y cada día más pueden ser entendidas como el diseño de interacciones humanas efectivas usando la tecnología. Ellas, al fin de cuentas, no están centralmente orientadas a la transmisión de información, sino más bien a la coordinación de acciones entre los participantes”. (Gabriel Rodríguez, 1989).

En síntesis, hablar de e-learning implica integrar las teorías pedagógicas y las TICs. No dudamos de la necesidad de una nueva concepción de la educación, y del análisis de nuevos modelos de enseñanza, aunque nos preguntamos: ¿qué modelos pedagógicos resultan adecuados? No sólo se trata de la configuración de una plataforma web que contenga los espacios tradicionales como aulas y bibliotecas virtuales, sino que además debería contener diseños de guías didácticas como resultado de un proceso metodológico que se inicia con la fijación inicial de objetivos, una etapa intermedia de adaptación organizativa, capacitación interna y evaluación de resultados.

*“La web es, pues, un medio, un sistema diferente a través del cual se relacionan los sujetos y los objetos que intervienen en el proceso educativo, pero no es una finalidad educativa por sí misma. Si vamos más allá incluso podemos decir que la evolución de las tecnologías en general, y de la web en concreto, condiciona, sin duda, los recursos pedagógicos que se utilizan. Pero no tenemos que supeditar la tecnología a la educación, sino que la tecnología tiene que estar, en el caso que nos ocupa, al servicio de la educación.”* (Duart y Sangrà, 2000. Pág. 17).

Entonces, ¿qué teorías definen proyectos de nuevos sistemas educativos? ¿Cuál es el impacto? Para comenzar a encontrar respuestas, veamos algunas de las características en torno al e-learning:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia de lugares y espacios. Permite capacitar a personas de muy diversos lugares sin necesidad de contar con instalaciones físicas.</li> <li>• Flexibilidad para el alumno de elegir los tiempos de estudio.</li> <li>• Posibilidad de estudiar al propio ritmo.</li> <li>• Posibilidad para los docentes de mantener los contenidos permanentemente actualizados.</li> <li>• Facilidad a los participantes para trabajar y aprender en grupo.</li> <li>• Facilidad para mantenerse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de contacto personal directo (en sistemas de buena calidad se compensa con múltiples formas de contacto).</li> <li>• Necesidad de contar con computadora.</li> <li>• Necesidad de tener conocimientos básicos de computación (las dificultades de uso de la computadora se compensan con el apoyo técnico al alumno).</li> <li>• Dificultad de evaluación de la calidad de los productos de e-learning, debida a la falta de experiencia de los usuarios.</li> <li>• Posibilidad de obsolescencia de los contenidos, porque el velocísimo desarrollo de la tecnología brinda continuamente nuevas posibilidades.</li> </ul>

<p>permanentemente en contacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia cada vez mayor de las soluciones tecnológicas, que hacen posible llegar a calidades de aprendizaje muy difíciles de lograr con la educación presencial.</li> <li>• Mayor continuidad de la relación humana que la que se logra en un aula real.</li> <li>• Aprendizaje del uso de las nuevas tecnologías, que sirve para la vida corriente.</li> <li>• Eliminación de los costos y pérdidas de tiempo por viajes y estadías.</li> <li>• Posibilidad de participación, como docentes, de diversos especialistas, radicados en distintos lugares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia a tomar esta modalidad como una moda. Con ella aumenta la posibilidad de adquisición de productos de calidad deficiente o mediocre.</li> <li>• Dificultad para aplicar aranceles razonables a los cursos, por la creencia del público sobre que los productos que se usan a través de Internet deben ser gratuitos. Ello está cambiando.</li> <li>• Necesidad de mayor esfuerzo por parte de los docentes, ya que deben elaborar mejor los contenidos que para la educación presencial. Se compensa porque, una vez desarrollados, quedan disponibles, y sólo es necesario ir actualizándolos.</li> </ul>
--	--

### ¿Qué es el e-learning?

En términos generales, se podría decir que el e-learning es la modalidad de educación a distancia donde, tanto el profesor como el alumno hacen uso de medios electrónicos para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ahora bien, ¿Por qué se habla de e-learning y no de e-teaching? La educación a distancia se orienta hacia un mayor protagonismo del alumno en el proceso de enseñanza, frente a la prevalencia de la figura del docente en la enseñanza presencial convencional. Con el término e-learning se pretende que el alumno se convierta en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es él quien decide recorridos y trayectos propios sobre qué aprender, cómo aprenderlo y cuándo, siendo el profesor un asesor que sirve de guía y de dinamizador en su proceso de aprendizaje.

La concientización de las habilidades y competencias con las que se deberá contar para estudiar/enseñar por internet, aún no están consideradas globalmente debido a la falta de implementación de la cultura digital en las distintas organizaciones.

¿Porqué necesitamos “concientizarnos” sobre las habilidades? Porque todos transitamos la educación formal en espacios tradicionales, con aulas de ladrillos, pero, pocos de los expertos en e-learning, experimentaron como estudiantes virtuales y muchos de ellos tampoco lo hicieron como Tutores Virtuales. Por lo tanto, la mayoría analiza sobre lo que cree, pero no sobre lo que hace, ha hecho o va a hacer (A. Piscitelli.).

## El tutor Virtual: reflexiones en torno a la Pedagogía Informacional

Basándonos en la teoría de la *pedagogía informacional* que desarrolla Oscar Picardo Joao (2002) proponemos analizar aspectos referidos al impacto en la formación de los tutores virtuales - y su correspondiente correlación con todos los actores involucrados-, ya que ellos son uno de los elementos más afectados, resultantes de la interacción y la gestión de la información.

Cuando decimos que el alumno debe ser el protagonista de su propio proceso de aprendizaje, no estamos diciendo que el profesor quede relegado a un segundo plano y permanezca invisibilizado en su función. Entonces nos preguntamos: ¿qué competencias convierten a un profesor en tutor virtual?, ¿qué conocimientos y habilidades necesitan tener los tutores para proveer a los alumnos de contenidos, conocimientos, aplicación de esos conocimientos y materiales digitales adecuados para desarrollar con eficiencia sus capacidades?

La figura del tutor aparece como “orientadora”, “facilitadora”, promotora de la discusión e incentivadora de la construcción de aprendizajes significativos, mediante la creación de metodologías innovadoras, tales como “seguimientos temáticos informacionales (portafolios), búsquedas especializadas, redes de trabajo temáticas, microbases de datos según asignaturas, lecturas digitales alternativas, foros y discusiones virtuales por medio de lecturas digitales, conceptualizaciones icónicas con imágenes digitales, uso de prensa digital, entre otras”. (Picardo Joao, 2002).

La necesidad de “motivar” es un elemento importante, ya que, el alumno, si bien interactúa, si bien existe un feed back, si bien se comunica con otros alumnos de otros lugares geográficos, el acto de conectarse, de escribir al profesor y estudiar, lo hace en absoluta soledad. ¿Qué queremos decir con esto? Así como los campus virtuales pretenden replicar en la web la misma estructura que un campus presencial con sus aulas virtuales, sus kioscos y sus bibliotecas, también los tutores deberían generar estrategias para acercar la cotidianeidad presencial para ir acompañando los aprendizajes.

En este sentido, resulta crucial para la formación de tutores, como lo mencionamos previamente, poder transitar la experiencia de haber sido alumnos on-line, para “vivenciar” lo que es estar del “otro lado”, y poder comprender los procesos involucrados en la e-formación. No es lo mismo como alumno haber esperado las respuestas de un profesor a las consultas que ha realizado, o cuando las comunicaciones del tutor en vez de perseguir el objetivo de “acortar las barreras”, las profundiza aún más, manteniendo la “distancia” en el sentido tradicional; que generar interacción y trabajos colaborativos, en el e-learning.

Siguiendo con el tema, la acción de un tutor on-line es personalizada. Pero no olvidemos que también integra articulaciones grupales, (como son los foros, trabajos colaborativos, etc.) organizando y guiando el aprendizaje en grupo. El tutor atiende a las características del alumno, pero también actúa dentro de un entorno que va más allá de la interacción profesor – alumno, y comprende un sistema de educación colectiva.

Las características fundamentales del sistema de tutoría on line son las de: a) cumplir la función de ser el nexo entre la institución y los alumnos, b) captar las expectativas, necesidades, intereses y reacciones de ambos e c) intervenir en el proceso de retroalimentación académica y pedagógica.

Mercé Gisbert Cervera en su artículo “El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos” plantea: “Desde nuestra experiencia del trabajo de los docentes en entornos tecnológicos, y antes de avanzar en las tareas que éste deberá asumir, creemos que hemos de destacar cuatro ámbitos de cambio fundamentales para el docente:

*La comunicación:* el profesor, en espacios tecnológicos, debe cambiar su forma de comunicación (..) cara a cara y teniendo al interlocutor siempre presente en tiempo real, por la comunicación (..) en un espacio digital (...).

*Las estrategias metodológicas:* los espacios tecnológicos requieren metodologías más dinámicas y participativas, para que todos los participantes en el proceso de E-A puedan sentirse integrantes y miembros del grupo. No hemos de caer en procesos regentados exclusivamente por los requerimientos tecnológicos. Como ya hemos mencionado, esta tecnología constituye un espacio, una herramienta y/o recurso educativo y formativo.

*La función informadora:* ni los docentes ni las instituciones formales de educación pueden pretender poseer toda la información. De esta forma, el rol de docente cambiará y pasará de ser, de poseedor de la información a facilitador de esta información.

*Su entorno laboral y profesional:* los espacios profesionales de los docentes pasan de la presencialidad a la virtualidad y del aislamiento de la aula a los grupos interdisciplinarios y colaborativos que trabajan de manera distribuida en un espacio telemático.

Hechas estas precisiones, podemos pasar a continuación a destacar aquellos ámbitos de actuación que, bajo nuestro punto de vista, más directamente inciden en la configuración de los roles y funciones que deberán asumir los docentes que desarrollen su actividad en entornos tecnológicos de formación (con base a Gisbert, 2000):

- Consultores de la información: que podemos concretar en tres funciones:
  - Buscar materiales y recursos para la formación. Apoyar a los alumnos para el acceso a la información. Utilizar, como expertos las herramientas tecnológicas para la búsqueda, el acceso y la recuperación de la información.
- Colaboradores en grupo. En los procesos de colaboración no presencial marcados por las distancias geográficas y por los espacios virtuales los docentes deberán ser capaces de favorecer planteamientos y resolución de problemas mediante el trabajo colaborativo, tanto en espacios formales como no formales e informales.
- Facilitadores del aprendizaje en tanto que las aulas virtuales y los entornos tecnológicos se centran más en el aprendizaje que en la enseñanza entendida en sentido clásico. A su vez, deberán ser no transmisores de la información, sino facilitadores de procesos, proveedores de recursos y buscadores de información.
- Generadores críticos de conocimiento: Deberán facilitar la formación de alumnos críticos, de pensamiento creativo dentro de un entorno de aprendizaje colaborativo capaces, entre otras cosas, de decidir por si mismos cuál es el camino más indicado, para conseguir sus objetivos personales, académicos y profesionales.
- Supervisores académicos: tendrán que llevar a cabo el seguimiento y supervisión de los alumnos para poder realizar los correspondientes *feed - backs* que ayudarán a mejorar los procesos y las diferentes actividades de formación. En definitiva, ayudar al alumno a seleccionar sus programas de formación en función de sus necesidades personales, académicas y profesionales "guiar" la vida académica de los alumnos."

Uno de los principales objetivos del tutor virtual es la de *Aprender a aprender*. Aprender a aprender ha modificado la estructura institucional de los sistemas educativos. Desde que la educación dejó de ser un momento localizable y puntual en la etapa de la vida y capacitarse continuamente pasó a ser una necesidad social, la estructura de los sistemas educativos se vio sometida a nuevas exigencias: la capacitación permanente y continua.

En síntesis, el tutor tiene dos papeles decisivos: **ofrecer *feed-back* y manejar y reforzar relaciones entre personas**. En ese sentido, Hiltz (1995) amplía y señala diferentes tipos de actividades a desarrollar por el formador on-line como moderador de cualquier debate o discusión en grupo para establecer una mayor interactividad entre los participantes.

Las sugerencias que señala son las siguientes:

1. *Introducir el tema de debate*: relacionándolo con las lecturas u otros materiales del curso e indicando claramente cuáles son los aspectos o preguntas a las que deben responder los alumnos.
2. *Incitar*, como si de una entrevista no estructurada se tratara, a los alumnos para que amplíen y desarrollen los argumentos propios y los de sus compañeros.
3. *Facilitar información*: como experto en la materia, el formador puede ofrecer información sobre estudios, recursos o hechos que ayuden a desarrollar los temas de discusión, complementando los materiales ya disponibles.
4. *Integrar y conducir las intervenciones*, sintetizando, reconstruyendo y desarrollando los temas que vayan surgiendo y relacionándolos con la literatura y el tema.
5. *Globalizar los aprendizajes* de manera que el tema de un debate se relacione con temas anteriormente vistos, para facilitar a los alumnos una estructuración más compleja y no demasiado compartimentada del conocimiento que se va generando.
6. *Lanzar preguntas* que puedan ayudar a los alumnos a descubrir posibles contradicciones o inconsistencias en sus aportaciones.
- 7 *Resumir*, a modo de conclusión, las aportaciones al debate, haciendo hincapié en las ideas claves, antes de pasar a otro tema.
- 8 *Ayudar a los alumnos en sus habilidades de comunicación*, señalándoles, en privado, sus posibles mejoras para un mayor entendimiento con el grupo.

**"El mejor tutor es aquel que trabaja intensamente para que sus alumnos no lo necesiten".**

Si bien es de fundamental importancia que los recursos técnicos estén bien integrados y coordinados para que el tutor pueda manejarlos de manera ágil sin depender de la sincronía con otras personas; no desconocemos que su función no es la de ser técnicos en las herramientas y aplicaciones tecnológicas en el espacio educativo; sino usuarios experimentados de dichas tecnologías. Por tal motivo, los espacios de formación deben garantizar una fácil accesibilidad y deben tener en cuenta la incorporación y participación de un "administrador/coordinador educativo".

Una de las funciones propias del tutor son la de gestionar información. La gestión de la información la podemos definir como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades. Desde esta perspectiva, la gestión de la información conforma la aproximación práctica a la gestión del conocimiento.

Otro aspecto donde participa el tutor, tiene que ver con los diseños en las evaluaciones de los procesos de aprendizaje. Interviene, junto a los otros tutores del curso, en las reuniones de coordinación general, aportando datos útiles sobre los alumnos, los materiales y el sistema en general.

No podemos dejar de mencionar las cuestiones de calidad, fiabilidad, utilidad y reconocimiento de los contenidos. ¿Qué debe enseñarse y cómo?, ¿Quién delimita y legitima lo importante de lo que no lo es? Si bien no todos los tutores virtuales desarrollan contenidos, muchos

de ellos cumplen las dos funciones. Para que esta labor se concrete eficaz y eficientemente, los criterios de calidad y las modalidades de evaluación y reconocimiento académico y/o profesional de los mismos, deberán estar establecidos para poder encausar la elección de los distintos formatos a utilizarse para el desarrollo de un curso.

### ¿Qué sigue?

¿Cuántos tutores, cuántos directores de e-formación involucrados en estos asuntos han hecho un curso de e-learning como alumnos?, ¿cuántos estarían dispuestos a cursar un master o una especialización on line teniendo la posibilidad de hacerlo en forma presencial? ¿cuántas veces nos hemos encontrado, para nuestro asombro, con las siguientes expresiones: “Ah! Sí. Yo hice un curso por internet” “No entiendo porqué existe una gran deserción de alumnos virtuales”, ¿quién ha cursado una carrera bajo la modalidad virtual?

“El problema es que aunque todos sabemos que aprender es el motor de todo comportamiento organizacional exitoso, dista de estar en claro qué debemos cambiar para que la orientación actual de los sistemas de información (...) mute hacia una orientación en la mejora de la localización, metabolización y distribución de conocimiento...(..).

Las tecnologías no deben servir sólo como un medio de distribución de materiales educativos, sino como una “palanca” para cambiar y mejorar las “experiencias educativas” en el proceso de aprendizaje” y en este proceso, la figura del tutor se convierte en el eje fundamental del desafío que implica la implementación de e-learning.

### Bibliografía Consultada:

- Caivano, Fabricio: “Notas ingenuas para una utopía educativa”. *El País*, 25/ 09/2000.
- Careaga, Butter, Marianella Cecilia. “La tutoría virtual en la educación a distancia”. Concepción, Chile, 2001.
- Castells, Manuel. “La era de la información”. Alianza Editorial, Madrid, 2001.
- Cornella, Alfons. “Hacia la empresa en red” Barcelona, Editorial Gestión2000, 2002.
- Gisbert Cervera, Mercé. “El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos”. *Rev. Acción Pedagógica*, Vol. 11, Nº 1, 2002, p. 48-59.
- Polanco, Hugo V. “Entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en la educación a distancia”, 2002.
- Picardo Joao, Oscar. “Pedagogía informacional: enseñar a aprender en la sociedad del conocimiento”, setiembre de 2002.
- Piscitelli, Alejandro. “E-learning o E-reading? Las vicisitudes de la enseñanza virtual. (Primera Parte). Presentado en el “1er. Encuentro de e-learning Brasil”, San Pablo.
- Rodríguez, Gabriel, “Redes de Comunicación y Nuevas prácticas de Trabajo”, *Fundesco*, Madrid, 1989.
- Santamarina, Raúl: “El Conocimiento” de la revista “Petrotecnica” del Instituto Argentino del Petróleo y del Gas, en febrero de 2003, pág. 82 a 86.