

EL TUTOR FRENTE A LA EDUCACIÓN A DISTANCIA: CONCEPCIONES, FUNCIONES Y ESTRATEGIAS TUTORIALES.

Noemí Rodríguez Fernández
Dra. en Ciencias de la Educación por la Universidad de Oviedo. Pedagoga del Instituto de Estudios para la Paz, Oviedo (España).

1.-¿QUÉ ES UN TUTOR?

Dejando a un lado los diferentes debates de tipo tanto etimológico¹ como semántico que ponen en tela de juicio el pertinente uso del término tutor frente a otros tales como asesor, guía e incluso mentor, el referente a la tutoría ha sido histórico desde los inicios de la educación a distancia², entendiendo la acción tutorial como el conjunto de tareas de quién interactúa con el educando a distancia, respecto de los contenidos y procesos de aprendizaje. Con la finalidad de adentrándonos, más en profundidad, en la definición de los términos “tutor” y “tutoría”, dentro de las instituciones de enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia, podemos tomar como marco de referencia dos definiciones llevadas a cabo por dos especialistas en la materia, como el caso de la establecida por García Aretio (1999a: 18), que habla del tutor como:

“Profesor orientador del alumno que da respuesta por correo a las dudas presentadas por éste, devuelve los trabajos corregidos, anima al estudiante para que no abandone los estudios e incluso mantiene contactos presenciales con él.”

Ezequiel Ander-Egg, en su diccionario de pedagogía (1997), define la tutoría como:

1 El término tutor proviene del latín “tutor-tutoris” y alude a quien lleva a cabo el papel de defender, guardar, preservar, sostener, sustentar y socorrer. Parece ser que este término fue introducido en los sistemas a distancia por la Open University de Inglaterra fundada en 1969.

2 Tomamos como núcleo de referencia la definición de educación a distancia establecida por el Dr. García Aretio (2001:39): “Sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional) que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que, separados físicamente de los alumnos, propician en éstos un aprendizaje independiente (cooperativo)”.

“La acción de ayudar, guiar, aconsejar y orientar a los alumnos por parte de un profesor (...).”

En ambas definiciones queda presente la figura del tutor como profesor orientador que ayuda al educando a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Con relación a la definición establecida por García Aretio se aborda el ámbito de la acción tutorial más de tipo afectivo, emocional y personal, cuando se habla de “animar al estudiante”. Esta definición nos acerca, además de a una acepción más concreta de la figura del tutor, a las propias tareas que tiene que ejercer, unas más técnicas, como la de corregir trabajos y otras menos técnicas como la de animar al estudiante a lo largo de todo su proceso de aprendizaje para que no se sienta solo y abandonado en toda su andadura por el sistema. En la primera definición se muestra también la posibilidad de que el tutor evalúe los trabajos de los educandos. Se refleja también como la acción tutorial debe ir encaminada también a procurar el no abandono de los estudiantes durante su proceso de aprendizaje. Tal y como establece Cabero (2008: 16):

“(…) frente a la tarea de tutorización de una acción presencial que usualmente surge a reclamo del estudiante, en este caso, el profesor debe adoptar una posición más activa, interviniendo e indagando sobre situaciones problemáticas que vayan apareciendo a lo largo del proceso.”

Pero, ¿que caracteriza al tutor adscrito a las instituciones educativas a distancia? El tutor en la educación a distancia adquiere un rol más activo, no espera a que el educando se “acerque” a él, como es común en la educación presencial, sino que busca al estudiante durante todo el proceso educativo orientándole y motivándole para que no se sienta solo durante su andadura educativa a distancia. La sensación de soledad y de falta de atención tutorial y docente son factores claves en la decisión, tomada por un discente, de no seguir adelante. Atendiendo a datos del Instituto Nacional de Estadística-INE, el índice de abandonos por parte del discente en las instituciones educativas a distancia es mucho mayor que en las instituciones educativas presenciales. Entre las posibles causas podemos

destacar a modo de síntesis, y atendiendo al estudio llevado a cabo por Morgan y Tam³ (1999), las siguientes: 1.-Barreras de situación: poco apoyo familiar (falta de tiempo libre, problemas económicos y problemas con el ambiente de estudio). 2.-Barreras de disposición: problemas personales con el estudio como la falta de claridad en las metas y los problemas de manejo de tiempo. 3.-Barreras institucionales: problemas con el cronograma del curso (materiales del curso que llegan tarde, poca retroalimentación en las asignaturas, poca comunicación con los docentes, falta de claridad en cuanto a los aspectos que eran esenciales en el curso y estructura inflexible del curso), problemas para que el docente devuelva una llamada (duplicaciones en los contenidos del curso, contenido del curso equivocado o desactualizado, problemas con los recursos adicionales, diseño de la unidad y asuntos de calidad), torpezas burocráticas y cambios desconcertantes en el curso. 4.-Barreras epistemológicas: dificultades para simpatizar con los contenidos, incongruencia en los requisitos de evaluación, falta de experiencias prácticas y falta de conocimientos requeridos para el curso.

Javier Callejo (2001) desarrolla una interesante investigación sobre el abandono de los estudiantes en la educación a distancia de la Universidad Nacional de Educación a Distancia-UNED. Estudio que aborda la evolución de los estudiantes desde el largo plazo y en donde se pone de manifiesto que sobre el 8% de las personas que se han matriculado en alguna de las carreras universitarias de la UNED, a lo largo de los dos últimos decenios, han obtenido la titulación que buscaban.

Carrión (2005) expone tomando también el caso de la UNED, que de una entrada global de 102.300 matriculados, a partir del año que comenzó su actividad, ocho más tarde, en 1981, se había dado un abandono del 72% (73.656 estudiantes) y sólo el 1% de licenciados (1.023

estudiantes). En este caso se diferencian dos tipos de abandonos: abandono sin comenzar (non-starters), el de aquellos estudiantes que no se han examinado nunca a pesar de haber estado matriculados uno o varios años y abandono real (drop-out), el de aquellos estudiantes que llegan a examinarse antes de dejar la carrera, habiendo obtenido una o varias calificaciones en el período en que estuvieron matriculados. El abandono global resultaría de la suma de los dos. En el caso de la UNED, el volumen estimado para el primer tipo de abandono, desde 1973 hasta 1981, fue del 58%. De esta manera quedarían en abandono real un 14%, es decir, sólo uno de cada cinco abandonos es real. Permanecer en la UNED más de un año, en el caso del abandono sin comenzar, es la excepción pues un 86% abandonan después del primer año.

El caso de la Universidad Oberta de Catalunya-UOC no es más alentador, según datos facilitados por la propia institución⁴, en el curso académico 2011-2012 se contabilizó un total de 4.932 estudiantes, en los cinco grados seleccionados y ese mismo año finalizan los citados estudios sólo 174 estudiantes.

Otro caso de enseñanza no superior es el del Centro Nacional de Educación Básica a Distancia (CENEBA), ahora denominado Centro para la Innovación y el Desarrollo de la Educación a Distancia-CIDEAD⁵, el abandono sin comienzo fue del 25%, frente a un 47% para el caso del abandono real.

Según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística-INE, en la educación presencial superior relativo al curso académico 2006-2007, se matricularon en universidades públicas 1.268.031 educandos. De éstos 127.396 abandonaron sus estudios universitarios de grado. Un 10,05% abandonaron sus estudios en universidades públicas frente al más del 70% del índice de abandonos en la educación a distancia.

Panchi y Chávez (2005) presentan los datos extraídos de una investigación "Factores relacionados con el abandono de estudios de los alumnos de educación su-

⁴ En una entrevista realizada a la directora operativa de desarrollo de la función tutorial de la UOC.

⁵ CIDEAD-Centro para la Innovación y el Desarrollo de la Educación a Distancia. (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte). <http://www.cidead.es/>

3 Morgan y Tam presentan en este sitio web:

<http://www.uned.ac.cr/servicios/global/administracion/costos/articulos/desercion.html>, los resultados de un estudio cualitativo realizado en la Universidad de Sydney, Australia, cuyo atractivo es mostrar que detrás de las razones comúnmente declaradas por los educandos para abandonar sus estudios (como falta de tiempo), existen otras razones que vale la pena identificar. También Blackham (1977) establece como uno de los problemas más frecuentes que llegan al tutor-orientador el abandono de los discentes.

perior a distancia. Una experiencia” donde se muestran los siguientes resultados: un 27% de los estudiantes abandonaron la formación impartida. Los estudiantes que abandonaron manifestaron como uno de los motivos principales los problemas de asesoramiento por parte del tutor (20%) y falta de relación con el resto de los compañeros (6%). Además los estudiantes que no abandonaron los estudios manifestaron obstáculos que les están impidiendo concluirlo. El principal obstáculo que manifestaron fue el de fallos en la interacción con sus directores de tesis (32%) que incluía dificultades para las asesorías, desinterés del tutor de tesis, desmotivación por no tener respuesta y cambio de tutor.

El tutor, en la educación a distancia, debe animar y motivar al estudiante y comunicar, en su caso, a todo el equipo docente del curso los motivos por los que el educando no se siente cómodo o desea abandonar los estudios en cuestión (la interacción continua entre discente y tutor facilita la información de la situación en la que se encuentra el estudiante con relación a su estado anímico y motivacional) con el fin de que de manera coordinada y consensuada se trate de evitar el abandono del discente y se corrijan aquellos aspectos que siendo propios de la institución educativa inciden directa o indirectamente en la decisión del estudiante de no seguir adelante.

2-EL ROL Y LAS CUALIDADES DEL TUTOR A DISTANCIA

El tutor a distancia es un docente encargado de orientar, motivar y guiar al estudiante en los contenidos objetivo de estudio y en el cómo estudiar a distancia, orientándole, induciéndole y alentándole para que no se sienta solo en su aprendizaje a distancia. Fainholc (1999: 89) define el rol del tutor como:

“El apoyo temporal que brinda a los estudiantes para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, más allá de la competencia corriente de habilidades que poseen y con las cuales ingresan a la situación de enseñanza. Por lo tanto todo tutor debería realizar constantes monitoreos del progreso de los estudiantes en varios sentidos, al mismo tiempo que, y esto es lo

más importante, favorecer que éstos los realicen por sí mismos, y también del momento que el aprendizaje se ejecuta en el espacio que media entre lo que la persona ya sabe y puede hacer y lo que selecciona y procesa activamente (primero con guía didáctica, luego por sí mismo) como información significativa para construir un nuevo significado y desarrollar nuevas competencias.”

El tutor es la persona clave para dar información a los estudiantes sobre los diferentes recursos didácticos disponibles en una asignatura específica como artículos especializados, sitios web..., estando en condiciones para opinar sobre los avances en el campo objeto de estudio y ayudando, a su vez, a descubrir los propios puntos de vista sobre ciertas cuestiones dando lugar al desarrollo de nuevas ideas por parte del discente. La retroalimentación recibida por parte de los tutores en las evaluaciones tanto de tipo formal como informal es fundamental. La evaluación es también, aparte de un proceso calificador, una oportunidad de aprender si cuidamos en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de la retroalimentación recibida.

Procedemos a establecer un perfil básico en torno a la figura del tutor. Nos referimos al tutor orientador y facilitador del aprendizaje que utiliza para ello diferentes recursos didácticos. Según palabras del propio García Aretio (1999a: 302):

“El tutor deberá esforzarse en personalizar la educación a distancia mediante un apoyo organizado y sistemático, que posibilite el estímulo y orientación individual, la facilitación de las situaciones de aprendizaje y la ayuda para resolver las dificultades del material didáctico de apoyo al estudio independiente.”

De cualquier modo, la función tutorial es uno de los pilares sobre los que se consolida la educación a distancia. Se denomina de este modo a la relación orientadora del profesor-tutor para con sus educandos sobre la comprensión de los contenidos, la interpretación de las consignas operacionales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de

cualquier tipo de duda. En algunos sistemas la gestión de tutorías tiene determinadas sesiones obligatorias presenciales y/o grupales; en otros, se limita al contacto mediatizado a través del uso del correo electrónico, la videoconferencia..., y en muchas otras instituciones se adopta una combinación de las anteriores variantes. Así los modelos tutoriales varían entonces, de acuerdo a la organización y planificación de cada institución, entre individuales o colectivos, presenciales o a distancia y obligatorios u optativos, y se presentan según distintas combinaciones entre tales variables. En todos los casos los docentes tutores no solamente son especialistas en el área de conocimiento motivo de estudio, sino que también deben estar adecuadamente capacitados para el ejercicio de esa importante y particular función, conociendo las características de la educación a distancia, de los materiales utilizados y de la andragogía. Si bien la educación a distancia requiere de un alto grado de compromiso y autogestión por parte del estudiante, éste no se encuentra de modo alguno solo frente al material sino que dispone todo el tiempo de un referente humano con el que interactuar, su tutor, capaz de orientarlo, inducirlo y alentarle en su aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal.

El cómo debe ser un tutor o qué cualidades debe reunir se han convertido paulatinamente en unas de las principales ocupaciones de la educación a distancia. Ya en 1976 la Open University realizaba una investigación sobre las características de los tutores, investigación que analizaremos en profundidad más adelante. Chong en el 2009 elabora una interesante tesis doctoral en la cual se lleva a cabo un diagnóstico a partir de lo que los actores del proceso educativo entienden por tutoría influyendo las diferentes interpretaciones conceptuales en la consecución de los objetivos deseados por tutores y tutorandos.

Al hablar de las cualidades nos estamos refiriendo al conjunto de caracteres, tanto naturales como adquiridos, que determinan la manera de ser de alguien y que en consecuencia inciden, en este caso, en el proceso de aprendizaje del educando. Se debe ser muy sensato y racional a la hora de tratar de identificar y establecer las características del tutor en la educación a distancia, para así no caer en idealismos. Han sido varios los au-

tores que han trabajado las cualidades de un buen tutor como el caso de Sánchez, que en 1979 seleccionaba una serie de características entresacadas de trabajos de Jones, Balay y Cox, de entre aquellas que aparecían con más frecuencia. En este caso, las cualidades del tutor ideal serían las siguientes: autenticidad, madurez emocional, buen carácter y sano sentido de la vida, comprensión de sí mismo, capacidad empática, inteligencia y rapidez mental, cultura social, estabilidad emocional, confianza inteligente en los demás, inquietud cultural y amplios intereses, liderazgo, etc. Por otra parte, García Aretio (1999b) establecerá también una serie de cualidades básicas que debe cumplir un buen tutor: 1.-Cordialidad: como la capacidad de hacer que las personas que tratan con nosotros se sientan bienvenidas, respetadas y cómodas. El tutor debe mostrarse cordial ante sus discentes en los distintos tipos de contacto utilizado: lenguaje corporal, gestos, tono de voz, lo que se dice y cómo se dice. 2.-Aceptación: aprobar (en el sentido de aceptar) la realidad del estudiante a través de la comunicación con éste por distintas vías es fundamental para que el educando se sienta merecedor de respeto y atención. 3.-Honradez: el tutor no debe crear en el educando expectativas falsas debiendo cuidar los sentimientos con honestidad. El tutor no debe adoptar actitudes prepotentes para con sus tutelados. 4.-Empatía: el tutor debe tener la capacidad de ponerse en la situación del otro, en este caso del educando, para ello deberá saber escuchar de forma activa e inteligente mostrando en todo momento interés por lo que se le cuenta y mostrando también un alto grado de comprensión y respeto.

Esta clasificación de García Aretio alude a las cualidades humanas del buen tutor en la educación a distancia dejando a un lado las cualidades técnicas y las relativas al manejo y conocimiento de los aspectos psicológicos y pedagógicos propias, como no, del tutor. Por lo tanto al hablar de cualidades idóneas del tutor en la educación a distancia podemos señalar:

- Cualidades humanas: cordialidad, aceptación, honradez y empatía. El tutor ha de ser buen observador y hábil para tratar los diferentes problemas que se presenten.

- Conocimiento de los aspectos psicológicos y pedagógicos que influyen en la acción tutorial: como las características evolutivas de la edad de los educandos, las contradicciones e inseguridades de cada edad, los estilos de influencia del profesor- tutor, el modo de motivar y activar al estudiante, etc.

- Cualidades técnicas: el saber hacer del tutor, la capacidad de adaptar su lenguaje al del estudiante, de respetar los aspectos más personales de éste, así como su originalidad y creatividad. El tutor debe ayudar al educando en la mayor parte de los campos.

Según autores como Pastor y Román (1979), el perfil de habilidades del tutor se establece en tres dimensiones (figura 1.1):

- Cualidades humanas (el SER del tutor): la empatía, la madurez intelectual y afectiva, la sociabilidad, la responsabilidad y la capacidad de aceptación.

- Cualidades científicas (el SABER del tutor): conocimiento de la manera de ser del discente, de los elementos pedagógicos para conocerlos y ayudarlos.

- Cualidades técnicas (el SABER HACER del tutor): trabajar con eficacia y en equipo formando parte de proyectos y programas consensuados para la formación de los estudiantes.

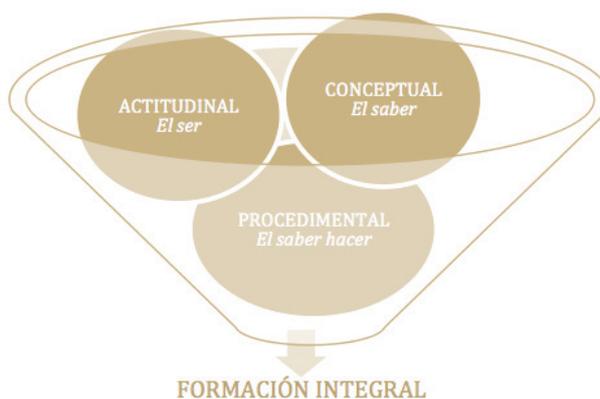
Con el fin de tratar de aglutinar las cualidades básicas que debe poseer un tutor a distancia podemos destacar tres ámbitos básicos: el conceptual, el procedimental y el actitudinal.

1.-CONCEPTUAL: dominio teórico del tema objeto de estudio, conocimiento teórico de los fundamentos de la educación a distancia, conocimiento de la filosofía y objetivos perseguidos por la institución. El SABER del tutor.

2.-PROCEDIMENTAL: dominio práctico del tema objeto de estudio, capacidad de comunicación, experiencia docente, conocimiento de las metodologías de enseñanzas y aprendizajes abiertos y a distancia, capacidad de escuchar y rapidez mental. El SABER HACER del tutor.

3.-ACTITUDINAL: personalidad equilibrada y madurez emocional, cordialidad, aceptación, honradez, empatía, confianza en los demás, liderazgo y comprensión en sí mismo. El SER del tutor.

Figura 1.1.- Ámbitos de intervención de la acción tutorial a distancia.



Fuente: Elaboración propia.

Las cualidades del tutor en la educación a distancia deben vincularse directamente al ámbito conceptual, procedimental y actitudinal, existiendo una complementariedad entre éstos, y configurando el conjunto de caracteres que determinarán la manera de actuar del tutor y que incidirán directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Como ya hemos destacado el tutor es un orientador, un inculcador y un alentador de todo el proceso de aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal del discente. De ahí la pertinencia de englobar las cualidades del tutor atendiendo a estos tres ámbitos.

3.-INVESTIGACIONES SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TUTOR A DISTANCIA

Gibbs y Durbridgüe realizaron en 1976 una interesante investigación sobre las características de los tutores de la Open University, a partir de las descripciones que sobre ellos hicieron los coordinadores (figuras 1.2-1.5). En esta investigación colaboraron 22 coordinadores de tutores de los 91 existentes y se consiguieron unas 1.300 descripciones. A continuación presentamos un gráfico en el que se reflejan los porcentajes de los resultados obtenidos.

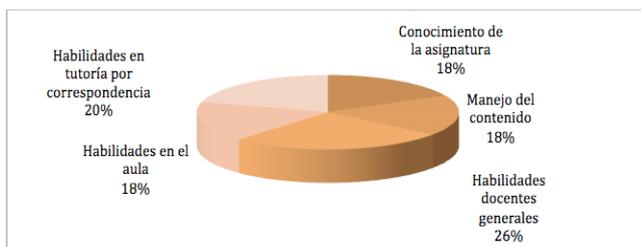
Figura 1.2.- Características del tutor de la Open University atendiendo a tres aspectos la competencia docente, el estilo personal y otros.



Fuente: Open University. Gibbs y Durbridgüe (1976).

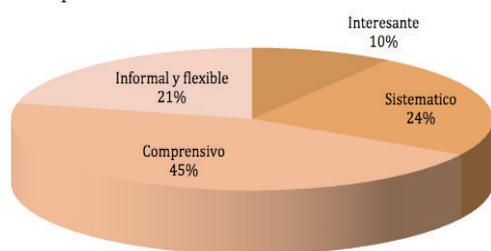
A través de este gráfico se puede comprobar el valor de cada rasgo característico atendiendo a tres aspectos: competencia docente, estilo personal y otras características.

Figura 1.3.- Características del tutor de la Open University atendiendo a la competencia docente.



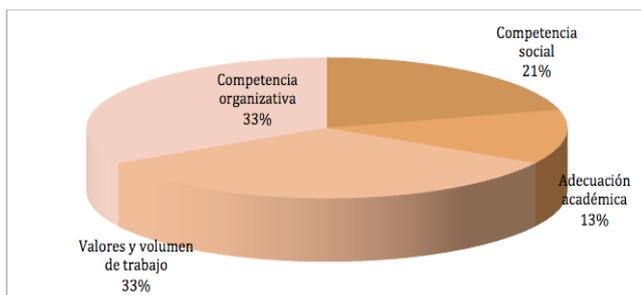
Fuente: Open University. Gibbs y Durbridgüe (1976).

Figura 1.4.- Características del tutor de la Open University atendiendo al estilo personal.



Fuente: Open University. Gibbs y Durbridgüe (1976).

Figura 1.5.- Características del tutor de la Open University atendiendo a otras características.



Fuente: Open University. Gibbs y Durbridgüe (1976).

Con relación al primer aspecto, la “competencia docente” engloba el conocimiento de la asignatura, el manejo del contenido, las habilidades docentes generales, las habilidades en el aula y las habilidades en la tutoría por correspondencia. El segundo aspecto “estilo personal” engloba el estilo interesante, el estilo sistémico, el estilo comprensivo y el estilo informal y flexible. Por último, en “otras características” se da cabida a la competencia social, a la adecuación académica, a los valores y volumen de trabajo y a la competencia organizativa.

En el gráfico general comprobamos como, del total de todos los rasgos expuestos, el “estilo personal” obtuvo el mayor porcentaje de votos. Esto nos indica como el resto de los elementos: conocimiento de la asignatura, manejo del contenido, competencia social..., tienen una menor importancia aunque todos están intrínsecamente relacionados. De lo cual se deduce la importancia del estilo personal, entendiéndolo como las características de un buen tutor en cuanto al tipo de trato con sus estudiantes.

En los gráficos específicos comprobamos la relación de importancia entre las diferentes características. A continuación procedemos a analizarlas una a una.

Con relación al “estilo personal” engloba el 42% de las opiniones. Es el apartado al que se ha dado más valor, ya que reforzar estas características ayudará al tutor a mantener un buen feedback con el alumnado. La descripción de cada una de ellas es la siguiente: a.- Con relación al “estilo interesante” engloba el 4% de los encuestados. El estilo interesante se refiere al modo en que el tutor consigue despertar el interés de sus educandos a lo largo del proceso de aprendizaje. b.- Con relación al “estilo sistemático” engloba el 10% de los encuestados. Con estilo sistémico nos referimos al buen tutor como aquel que prepara las sesiones tutoriales, es metódico, devuelve pronto las evaluaciones, crea un clima animado, es consciente y seguro en su trabajo. Como consecuencia, los discentes se hacen sistemáticos y organizados. c.- Con relación al “estilo comprensivo” engloba el 19% de los encuestados. Se considera un tutor eficiente aquella persona cordial, comprensiva, que apoya al estudiante, especialmente teniendo muy en cuenta que es un tutor a distancia. d.-

Con relación al “estilo informal y flexible” engloban el 9% de los encuestados. Este estilo es considerado efectivo para establecer una buena relación educativa con los estudiantes. Un enfoque rígido no es receptivo y en consecuencia genera distancia entre tutor y estudiante. Al igual que el anterior el estilo informal y flexible está encaminado a mantener una relación bidireccional muy buena con el alumnado.

Los tutores menos eficientes fueron descritos como distantes, con incapacidad para comprender y captar los problemas del discente.

Con relación a la “competencia docente”, el 34% hicieron mención a esta categoría. Es por lo tanto importante en el conjunto del total, aunque en relación de importancia se encuentra en segundo lugar, después del “estilo personal”. Analizaremos cada uno de los subámbitos que engloba la competencia docente: a.- Con relación al “conocimiento de la asignatura” engloba el 6% de los encuestados. Aquí se hace referencia al conocimiento de la estructura de los cursos. Es importante que el tutor conozca la estructura de los cursos porque debe informar adecuadamente al educando en todo lo referente a su vida académica, para que el discente nunca se sienta perdido y tenga muy claros los objetivos que desea conseguir. Conocer la estructura comporta participar activamente en la organización del equipo docente y orientar correctamente al estudiante. b.- Con relación al “manejo del contenido” engloba también un 6% de los encuestados. Hace referencia a la capacidad del tutor para dar una perspectiva amplia del tema al estudiante, integrándolo y relacionándolo con otras unidades, cursos, ideas y materiales, en especial al uso de la experiencia y la vida diaria sin perder de vista los aspectos relevantes. Conseguir que el educando transfiera lo aprendido es labor del tutor que debe servirle de guía. c.- Con relación a las “habilidades docentes generales” engloban un 9% de los encuestados. Describe las habilidades para identificar y resolver problemas, para provocar el diálogo entre estudiantes y tutor y para conseguir la implicación de los estudiantes en el tema a través del aprendizaje. Este rasgo característico fue valorado entre los más importantes ya que conseguir una buena relación con los discentes

revertirá positivamente en el desarrollo del aprendizaje. d.- Con relación a las “habilidades en el aula” engloban un 6% de los encuestados y aluden directamente a las mencionadas en el punto anterior, pero teniendo en cuenta que éstas se desarrollarán presencialmente (en el aula). e.- Con relación a las “habilidades en la tutoría por correspondencia” engloban el 7% de los encuestados. Esta característica se refiere a la capacidad del tutor para hacer comentarios escritos, preguntas positivas y mención del material complementario, reforzar y confirmar los aciertos del educando, animarle a profundizar en su aprendizaje y hacer las anotaciones de modo ordenado. Mantener una actitud positiva hacia el discente, sin dejar por ello de corregirle, animará al estudiante a continuar en su aprendizaje.

En cuanto a “otras” características, aspectos no englobados en las anteriores categorías, fueron mencionados por el 24% de los encuestados: a.- Con relación a la “competencia social” engloba un 5% de los encuestados. Aquí se enmarcan las dimensiones cognitivas y afectivas positivas que se traducen en conductas congruentes valoradas por la comunidad. Estos comportamientos hábiles llevados a cabo por el tutor favorecen la adaptación, la percepción de autoeficacia, la aceptación de los otros y los refuerzos agradables, es decir, el bienestar del tutorando. b.- Con relación a la “adecuación académica” engloba el 3% de los encuestados. Con esta característica se hace referencia a la importancia de saber “adecuar” el nivel académico del profesor a su labor como tutor, buscando el equilibrio entre ambas. En la labor docente, en general, es fundamental saber adecuar los conocimientos académicos a la enseñanza. Esta premisa se refuerza en la educación a distancia ya que, por sus propias características, debe ser más motivadora. c.- Con relación a los “valores y volumen de trabajo” engloban el 8% de los encuestados. Muchos tutores trabajan más de lo que podría esperarse de ellos. Se preocupan de relacionar el contenido que recibe sus discentes con la actualidad, de ofrecerles bibliografía y orientarles. Es muy importante que el tutor demuestre entrega en su trabajo pues revertirá de forma positiva en sus educandos. d.- Con relación a la “competencia organizativa” engloba el 8% de los encuestados. Se asocia con tutores eficientes a

aquellos que mantienen registros de los educandos y son fuente de información para la oficina central y para los estudiantes. Los tutores menos eficientes fueron considerados como no cooperativos, con dificultades para conectar con los estudiantes, con los profesores de la oficina central y con los otros tutores. No contestar rápido la correspondencia, retrasar las respuestas de los discentes y no devolver los trabajos con prontitud son consideradas como características no aceptables en un buen tutor. Es muy importante mantener una fluidez en la correspondencia con los estudiantes, para conseguir un aprendizaje efectivo y un seguimiento adecuado en la evaluación continua.

Los datos extraídos de la presente investigación ponen de manifiesto la importancia que tiene el tipo de trato del tutor para con sus tutelados. El estilo personal ha sido el aspecto más valorado en la acción tutorial. Aquí nos remitimos de nuevo al concepto de tutor como el profesor que anima y alienta (además de orientar) al estudiante en su proceso de aprendizaje.

El estudio de Holgado (1991) relativo al análisis de la eficiencia del Centro Nacional de Educación Básica a Distancia (CENEBAD) señala los datos siguientes en cuanto a las funciones que los propios tutores consideran primordiales y las que ellos mismos asumen que llevaban realmente a cabo con sus educandos. Con relación a las funciones primordiales del tutor están: motivar al estudiante (86%), aclarar dudas (62%), orientarle en su aprendizaje (33%), explicar apartados fundamentales de cada tema (25%) y hacer una explicación de cada tema (12%). Con relación a las funciones realmente utilizadas se encuentra en primer lugar la aclaración de dudas (54%), en segundo lugar el motivar al educando (52%), en tercer lugar el explicar los apartados fundamentales (42%), en cuarto lugar el orientar al educando en su aprendizaje (29%) y por último el hacer una exposición de cada tema (25%).

Una investigación llevada a cabo por Martínez Mediano (1986) sobre los tutores de la UNED señala como las funciones más importantes de la acción tutorial en la educación a distancia las siguientes: aclarar dudas (48,3%), orientar en metodología de estudio (44,6%),

diagnosticar dificultades (37,7%), promover el estudio independiente (36,3%), valorar los trabajos de los estudiantes (34,9%), programar trabajos para los estudiantes (32,1%), explicar las unidades didácticas (28,3%) y valorar los materiales didácticos (26,8%).

Por el contrario, en el proyecto de investigación desarrollado en el 2009 por la presente y tutorizado por el Catedrático José Luís San Fabián Maroto y el Dr. Román García Fernández bajo el título de "Estrategias tutoriales en la educación a distancia", los estudiantes encuestados consideraron con un 40,18% la competencia docente como el rasgo más valorado del tutor a distancia, ésta incluye el conocimiento de la asignatura y el manejo de los contenidos objeto de estudio. En segundo lugar, con un 26,78%, consideraron el estilo personal, entendiéndolo como las características de un buen tutor a distancia en cuanto al tipo de trato con sus estudiantes.

De las investigaciones presentadas podemos extraer dos conclusiones básicas. En primer lugar, el ámbito motivacional se presenta como primordial en la acción tutorial de la educación a distancia tanto para el tutor como para el educando en el caso de la primera, segunda y tercera investigación. Aunque en la tercera investigación aspectos como el de diagnosticar dificultades tienen una puntuación alta.

Con relación a las investigaciones de Holgado (1991), Martínez (1986) y Rodríguez (2009), éstas nos demuestran que a pesar de las conclusiones extraídas anteriormente en la educación a distancia el tutor sigue actuando principalmente como un docente de la educación presencial, al recoger que la función que debe realizar primordialmente es la de resolver dudas y evaluar. El tutor, como en el caso de educación presencial, seguiría actuando a reclamo del estudiante.

4.-EL EQUIPO DOCENTE Y LA TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.

En la educación a distancia existen cuatro pilares claves que posibilitan el proceso educativo como son el docente, el discente, la comunicación y la organización. Con relación al docente señalar que las funciones sus-

tanciales que un profesor lleva a cabo en su quehacer diario en la enseñanza presencial convencional, como la programación o la evaluación, son desempeñadas de forma generalmente individual. En el caso de la docencia a distancia, las funciones mencionadas anteriormente requieren de la intervención de un equipo de expertos en distintos campos y disciplinas que dividen el trabajo a realizar durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Atendiendo a la clasificación desarrollada por García Aretio (1992) podemos mencionar como equipo de expertos que intervienen en la educación a distancia los siguientes:

1.-Especialistas disciplinares: se ocupan de elaborar los contenidos objeto de estudio.

2.-Técnicos: editores, diseñadores gráficos, programadores informáticos y otros expertos en medios tecnológicos. Destacan los tecnólogos educativos encargados de integrar didácticamente el diseño y estructura de contenidos en la red.

3.-Psicopedagogos:⁶ encargados de llevar a cabo las adaptaciones y orientaciones didácticas de los contenidos objeto de estudio a través de la elaboración de actividades de autoevaluación, de evaluación, guías didácticas, manuales de ayuda al estudio, esquemas conceptuales, resúmenes, etc., con la finalidad de integrar los distintos materiales y diseñar el nivel de exigencia y las actividades de aprendizaje precisas para superar el grado de logro previsto.

4.-Tutores: asesores, consejeros, animadores que motivan el aprendizaje, aclaran y resuelven dudas y problemas surgidos en el estudio de los educandos y en su caso, evalúan los aprendizajes.⁷

En la enseñanza presencial el profesor interactúa directamente, cara a cara, con sus estudiantes mientras

⁶ En la clasificación desarrollada por García Aretio (1992) se habla de especialistas en la producción de materiales didácticos en vez de psicopedagogos. Nosotros nos decantamos por la denominación de psicopedagogos como especialistas en el proceso tanto de enseñanza como de aprendizaje del educando.

⁷ En la UNED, la Open University, y el IEPC (Instituto de Estudios para la Paz y la Cooperación), el tutor tiene funciones evaluativas, en la UOC el tutor no lleva a cabo funciones evaluativas.

que el docente de la enseñanza a distancia no entra en contacto físico habitual con éstos. Aquí la comunicación con los educandos no sólo estará mediada por la tecnología sino por todo el equipo docente mencionado anteriormente. En palabras de Cirigliano (1983: 20):

“Tan educador es el que aporta el contenido, como el que colabora con el diseño, el que prepara o el que corrige las evaluaciones, el que asesora en los centros académicos o actúa como tutor por teléfono o por correspondencia.”

Cirigliano expone, muy acertadamente, el papel relevante de todo el equipo de expertos que forman parte del sistema educativo a distancia. Aquí, al contrario que el sistema educativo presencial, el protagonista del proceso de enseñanza ya no es el docente sino que es el equipo multidisciplinar formado por los especialistas en contenidos, los técnicos, los psicopedagogos y los tutores.

Atendiendo a la comparación entre los sistemas presenciales y a distancia realizada por García Aretio (2001: 163-165), podemos establecer los diferentes rasgos característicos en torno a la figura del docente en la educación presencial y a distancia (tabla 1.1):

Tabla 1.1.- Comparativa de los rasgos característicos del docente en las instituciones presenciales y a distancia.

DOCENTES	DOCENTES
<i>Presencial</i>	<i>A distancia</i>
Un solo tipo de docente	Varios tipos de docentes
Fuente de conocimiento para el grupo	Soporte, facilitador y orientador del aprendizaje
Recurso insustituible	Recurso sustituible parcialmente
Juez supremo de la actuación del estudiante	Guía de la actuación del estudiante
Básicamente educador, enseñante	Básicamente productor de material o tutor
Sus habilidades y competencias están muy difundidas	Sus habilidades y competencias son menos conocidas
Problemas normales en diseño, desarrollo y evaluación curricular	Serios problemas para el diseño, desarrollo y evaluación curricular
Los problemas anteriores dependen del profesor	Los problemas anteriores dependen del sistema

Fuente: García Aretio (2001: 163-165).

El docente a distancia vendría a ser un profesional que forma parte de un equipo multidisciplinar de expertos y especialistas que orientan coordinadamente sus acciones a la satisfacción de las necesidades de aprendizaje del educando a distancia a través del diálogo didáctico mediado⁸ entre el profesor u organización y el estudiante que separado físicamente de aquél aprende de forma independiente y flexible.

Centrándonos en la figura que nos ocupa, el tutor, decir que las acciones tutoriales facilitan la orientación de los aprendizajes de los estudiantes a través del diálogo mediado por las tecnologías de la información y la comunicación-TIC que dan cabida no sólo a la comunicación bidireccional sino también a la multidireccional. El objetivo que caracteriza a la acción tutorial es el de potenciar de forma orientada el aprendizaje autónomo del estudiante a distancia. Para ello, el tutor debe fomentar en todo momento la colaboración y la participación en actividades y prácticas de diverso tipo ya que el aprendizaje no es un proceso puramente mental sino que necesita de colaboración, diálogo e interacción con otros estudiantes, tutores y otros recursos dentro del contexto social y cultural propio del discente. Podemos afirmar que junto con los materiales, la tutoría constituye el núcleo operacional del diálogo didáctico mediado característico de la metodología didáctica a distancia.

5.-FUNCIONES DEL TUTOR A DISTANCIA Y MODALIDADES DE TUTORÍA.

Autores como Valverde y Garrido (2005), Silva (2007) y Padula (2002), Cabero (2005), Aretio (2001), Gisbert (2002), han mostrado su preocupación en delimitar las funciones básicas del tutor en la educación a distancia por considerar que ésta es uno de los principales factores de la calidad formativa en los entornos virtuales de aprendizaje. Las investigaciones presentadas en el apartado anterior junto con las aportaciones de los autores señalados en torno a la acción tutorial en la educación a distancia dan buena muestra de la necesidad de dotarla de un enfoque profesional más centrado en

8 El Dr. García Aretio desarrolla una propuesta teórica integradora en torno al diálogo didáctico mediado que puede ser consultada en Aretio (2002: 106-114).

el asesoramiento, en la ayuda, en la orientación y en la supervisión elaborando estrategias acordes con las necesidades de cada educando.

Entre las tareas que debe desempeñar un tutor en las instituciones educativas a distancia podemos destacar tres ámbitos de actuación básicos: el orientador, el didacta y el social. Se han tomado como tareas básicas a desempeñar por el tutor a distancia el ámbito orientador, el didacta y el social teniendo en cuenta que son mencionados en diferentes investigaciones efectuadas, tales como la investigación del Dr. Martínez (1986) sobre los tutores de la UNED, la investigación llevada a cabo por el Dr. García Aretio (1985) donde tutores y estudiantes valoraban el tipo de acción tutorial más apreciada, la tesis doctoral del Dr. Holgado (1991) donde se establecen las funciones que los propios tutores consideran primordiales y las que ellos mismos confesaban que llevaban realmente a cabo con sus estudiantes, la tesis doctoral del Dr. Sidro (1993) donde se desarrolló un pormenorizado estudio sobre la enseñanza a distancia en los centros penitenciarios obteniendo una serie de resultados extraídos de los propios tutores al preguntarles que valorasen personalmente su propia acción tutorial con el fin de sacar adelante un proyecto educativo en las condiciones de vida de la prisión y, por último, la tesis de la Dra. Chong (2009) donde se establece la dimensión orientadora (aprender a ser) y académica (aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a hacer) en el quehacer tutorial. Los resultados, en síntesis, de todas estas investigaciones, con excepción de la tesis de la Dra. Chong, pueden consultarse en Aretio (1999a). A continuación definimos los tres ámbitos de actuación tutorial defendidos en la presente investigación:

A.-El tutor orientador: con relación al ámbito orientador decir que la orientación debe ser entendida como la ayuda continua que el tutor presta al educando para que éste “aprenda a aprender”⁹ y adapte el proceso de aprendizaje a su personalidad, entorno y posibilidades de entre las múltiples que le son brindadas. García Aretio (1985) establece una serie de notas básicas que

9 Entendemos por “aprender a aprender” aquel conjunto de acciones por las cuales se van adquiriendo habilidades y experiencias que posibilitan futuros aprendizajes autónomos.

debe conllevar el proceso orientador: integralidad (orientación dirigida a todas las dimensiones de la persona), universalidad (orientación dirigida a todos los individuos tutelados), continuidad (orientación realizada a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje), oportunidad (orientación que, al margen de la continuidad, deberá atender de manera especial a los momentos críticos del proceso) y participación (coordinación y participación en el proceso de todos los tutelados implicados).

A partir de los estudios consultados podemos sostener que el ámbito orientador de la tutoría a distancia debe abarcar, al menos, las siguientes tareas: a.1.-Aspectos administrativos: informar a los estudiantes sobre los diversos aspectos que configuran el sistema de educación a distancia, dar a conocer los itinerarios formativos, la estructura general del curso y orientar, a su vez, sobre las posibles demandas y salidas profesionales del curso en cuestión. a.2.-Aspectos académicos:- Para con el alumno/a y/ o alumnos/as: informar sobre los objetivos y contenidos del curso en cuestión, orientar al educando para que su aprendizaje se dirija al logro de los objetivos y contenidos presentados en su momento, facilitar y orientar al estudiante sobre los recursos didácticos disponibles: bibliotecas, talleres...Dar consejos y apoyos técnicos relativos al funcionamiento de la plataforma virtual.-Para con la institución: el tutor debe participar de la filosofía y cultura particular de la institución educativa a distancia, para ello debe conocer los fundamentos y metodologías de la educación a distancia y trabajar con todo el equipo docente y la comunidad educativa en general de modo cooperativo, informando a ésta, a través de informes periódicos, de la evolución y situación de cada estudiante tutelado. Debe también mantenerse en contacto con el administrador de la plataforma y conocer el funcionamiento de ésta.

B.-El tutor didacta: con relación al segundo ámbito de la función tutorial, el didacta, podemos señalar las siguientes funciones a desempeñar por el tutor: motivar al estudiante señalando las relaciones de los contenidos estudiados con los objetivos del curso y con temas de actualidad, resolver dudas y consultas sobre

el material y sus contenidos, explicar puntos concretos de especial dificultad, reforzar destacando las líneas fundamentales de los temas de aprendizaje, elaborar esquemas y material anexo que facilite la comprensión de los contenidos, desarrollar en el educando estrategias que le faciliten una lectura comprensiva y evaluar los trabajos y pruebas correspondientes, en su caso. Merece una especial mención, en este ámbito, las metodologías de aprendizaje, ya que el tutor deberá orientar sobre herramientas de estudio y recursos didácticos, proponiendo a los discentes diversas técnicas de trabajo intelectual que faciliten la adquisición de conocimientos y habilidades, familiarizando, así, al discente con el uso de los materiales y herramientas de estudio.

El tutor como didacta deberá explicar y clarificar los contenidos del curso, supervisar el progreso de los estudiantes para asegurarse que alcanzan los niveles exigidos, evaluar sus actividades, diseñar actividades para la comprensión de los contenidos de acuerdo con un diagnóstico previo, introducir los temas de debate y resumir las aportaciones surgidas en éstos, resolver las dudas surgidas en los materiales didácticos del curso, hacer valoraciones individuales y globales de las actividades desarrolladas e informar de los resultados. El tutor didacta debe ser capaz de detectar, diagnosticar y manejar adecuadamente los distintos estilos y ritmos de aprendizaje de sus estudiantes.

C.-El tutor social: el tutor ha de ser una referencia para los estudiantes. Dar la bienvenida a los estudiantes, animar de continuo al educando para que no se sienta solo y abandonado en su proceso de enseñanza-aprendizaje y mantener comunicaciones con mucha regularidad con cada uno de ellos (como vehículo para personalizar el sistema y conocer bien a los discentes tutelados aceptando las diferencias individuales como condicionantes de los ritmos de aprendizaje) suscitando también la interacción del grupo tutelado a través del trabajo en red, facilitar el conocimiento entre los estudiantes, dinamizar la acción formativa y el trabajo en red, facilitar la creación de un entorno social positivo, facilitar la creación de grupos de trabajo, animar y estimular la participación y aconsejar al estudiante

para el desarrollo de las actividades y seguimiento de los cursos.

Estos tres ámbitos son complementarios y necesarios, incluso podemos encontrar algún solapamiento entre las tareas de cada uno de ellos al retroalimentarse entre sí las acciones orientadoras, sociales y didactas.

A modo de síntesis, y atendiendo a Fainholc (1999), exponemos cuatro funciones genéricas básicas de la acción tutorial:

1.-La orientación didáctica para la comprensión y aplicación de los contenidos abordados, la administración y la ayuda de adquisición de hábitos de estudio (estrategias de cognición y metacognición) y de comunicación (incluyendo TIC).

2.-La evaluación, como seguimiento del estudiante, a través de la corrección de trabajos prácticos, de campo, etc.

3.-El consejo o la asesoría académica de bibliografía, de mejoramiento de la gestión del aprendizaje.

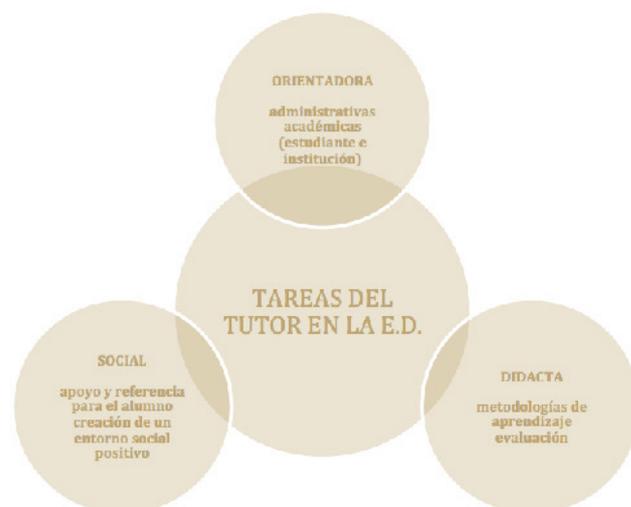
4.-El soporte motivacional.

Entre las condiciones esenciales que debe cumplir la tutoría mencionamos las siguientes, tomando como referencia el documento publicado por la UNESCO (1993) y titulado "La educación a distancia y la función tutorial": flexible (adecuada a las situaciones de cada educando), oportuna (debe responder a las necesidades y dificultades del estudiante tan pronto como éste la requiera), pertinente (estar siempre a disposición del educando durante el proceso de aprendizaje), motivante (los recursos utilizados deben despertar en el discente el interés permanente por su estudio), coherente (la tutoría y sus estrategias y recursos deben responder a las necesidades planteadas por los estudiantes), andragógica (se debe utilizar la filosofía, los principios, las técnicas y recursos de tipo educativo que tiene a su disposición la andragogía) y respetuosa (debe ser equitativa, justa y cortés).

En resumen, señalar que el tutor deberá de cumplir todas las tareas requeridas para con sus tutelados, tanto

las relativas al ámbito orientador como las relativas al ámbito social y didacta (figura 1.6).

Figura 1.6.- Tareas y ámbitos del tutor a distancia.



Fuente: Elaboración propia.

Como hemos señalado anteriormente la función orientadora abarca el ámbito administrativo, académico (organizativo), técnico. La función tutorial social se centra en el ámbito más de tipo afectivo y en las relaciones entre el grupo de iguales. La función didacta de la acción tutorial a distancia se centra en las metodologías de aprendizaje y en la evaluación del educando.

Todas las funciones y acciones tutoriales deben ir encaminadas al propósito del estudiante que no es otro que el de "aprender" y aprender conlleva tres procesos que el tutor debe conocer: 1.-Incluir nuevas ideas, y esto quiere decir entender nuevas ideas, no simplemente escucharlas y memorizarlas. Almacenar un montón de datos de forma memorística es una manera muy restringida de aprender. Lo que distingue de forma clara a aquel que sabe mucho de un tema es el entendimiento que muestra al referirse a él y las ideas de que dispone para argumentar sobre ello. 2.-Pensar y considerar de forma detallada esas nuevas ideas, organizándolas con las que ya tenemos, para un mejor entendimiento del tema que se está estudiando. Pensar no es una cosa que uno hace sentándose de forma intencionada para hacerlo, sucede mientras se están haciendo otras muchas cosas. Esos momentos son los que más ayudan a

pensar y consolidar ideas y no deben menospreciarse. 3.-Expresar esas nuevas ideas adquiridas de forma oral o por escrito, siendo capaz de usarlas para decir cosas. Se puede aprender a hacerlo hablando o escribiendo. Este hablar y este escribir no tiene que considerarse como una forma de mostrar lo que uno sabe, lo que ha aprendido, sino que deben entenderse como una parte del aprendizaje. Hasta que uno no sea capaz de utilizar esas ideas para decir cosas con sus propias palabras no habrá “aprendido” realmente. El tiempo que invertimos hablando y escribiendo es, precisamente, tan crucial para el proceso de aprendizaje como el invertido en escuchar o leer. Ahora queda el reto de formar al tutor a distancia en los ámbitos ya señalados y teniendo en cuenta que la realidad en España, tal y como señala García Aretio (2001), es que existe una mayoría del profesorado de instituciones a distancia que han sido formados por procedimientos convencionales para enseñar en sistemas convencionales.

La evolución de la educación a distancia ha dado lugar a diferentes tipos o modalidades de tutorías, las cuales se han originado atendiendo a la naturaleza y filosofía de la entidad educativa, a los recursos disponibles, al número y ámbito de la población beneficiaria, a los objetivos a conseguir, etc. En términos generales podemos establecer dos tipos de tutorías que vienen utilizando las instituciones de enseñanzas y aprendizajes abiertos y a distancia: la tutoría presencial y la tutoría a distancia.

La tutoría presencial puede llevarse a cabo individualmente, en grupo, en la institución, en centros regionales e itinerantemente (a través de tutores viajeros). Por otro lado, la tutoría a distancia puede desarrollarse vía telefónica, por radio, por televisión, por y por internet a través del correo electrónico y de la videoconferencia. La tutoría presencial se ha presentado hasta finales del siglo XX como la tipología de acción tutorial más eficaz y más utilizada por los estudiantes, definiéndola como la acción orientadora y didáctica durante la cual el discente interactúa cara a cara con el tutor. Lo habitual es que la tutoría presencial sea demandada por el discente como fruto de una necesidad que se le presenta durante su proceso de aprendizaje. Entre las ventajas que

suponen las sesiones presenciales de tutoría podemos destacar las aportadas por Holmberg (1985):

- 1.- Mejora las capacidades verbales a través de la comunicación en el aula, tanto vertical como horizontalmente.
- 2.-Promueve el desarrollo de habilidades psicomotoras mediante las prácticas de laboratorio o ejercicios similares.
- 3.-Facilita la comprensión del proceso de comunicación y de la conducta humana.
- 4.- Motiva el desarrollo de actitudes y hábitos positivos hacia el estudio.
- 5.-Propicia la estimulación mutua entre los propios estudiantes del grupo (en el caso concreto de las tutorías grupales).
- 6.-Estimula el trabajo en equipo en aquellas materias que se presten a ello (en el caso concreto de las tutorías grupales).

La tutoría presencial puede llevarse a cabo a través de sesiones individuales y o grupales. A continuación procedemos a desarrollar unas breves orientaciones sobre ambos tipos de sesiones presenciales, atendiendo a la clasificación desarrollada por la UNESCO (1993):

a.-La tutoría individual: es aquella que se ofrece a un solo estudiante a través de una interacción cara a cara. Se trata de una excelente oportunidad para el establecimiento de relaciones de confianza entre el tutor y el discente. Igualmente deber ser aprovechada para que el tutor motive al educando orientándole en la búsqueda de las soluciones a los problemas o dificultados que se le presentan en su proceso de aprendizaje. Entre las técnicas más utilizadas en la tutoría individual podemos señalar la entrevista. A través de ésta el educando manifiesta lo que considera importante en su proceso de aprendizaje. Además la retroalimentación inmediata está garantizada y el tutor puede ir ajustando su conducta a las necesidades y expectativas del discente.

b.-La tutoría grupal: es aquella durante la cual el tutor interactúa con un grupo de forma presencial, cara a cara. Puede surgir de común acuerdo entre el tutor y el grupo tutelado o espontáneamente. Esta modalidad de tutoría exige, por parte del tutor, conocimientos y habilidades sobre la dinámica de grupos junto al manejo de medios didácticos y audiovisuales. La tutoría grupal es un buen medio para que el tutor fomente la formación, en sus tutelados, de actitudes sociales tales como el liderazgo, la colaboración, la escucha activa. La tutoría grupal puede promover la creación de pequeños grupos entre los estudiantes, pudiendo llegar, en ocasiones, a la autogestión tutorial por parte de éstos. Entre las técnicas más utilizadas en la tutoría grupal podemos señalar la entrevista grupal. Este tipo de entrevista surge cuando varios educandos requieren aclaración o información sobre los mismos asuntos o cuestiones. La entrevista grupal permite la orientación en grupo, facilitando el contacto personal entre tutor y estudiantes y entre estudiantes, permitiendo, al mismo tiempo, el aprendizaje de habilidades sociales.

c.-La tutoría en la institución: es aquella tanto individual o grupal que se desarrolla en espacios de la propia institución educativa y está dirigida a los educandos que pueden acudir a estos espacios. Dichos espacios deben estar acondicionados con mobiliario apropiado, materiales, equipos didácticos y audiovisuales, entre otros.

d.-La tutoría en centros regionales: es aquella de carácter descentralizado, en la que la propia institución educativa contrata tutores en las regiones geográficas en que los estudiantes se encuentran, como el caso de los centros asociados de la UNED.

e.-La tutoría itinerante: es aquella ejecutada por los tutores que se desplazan a los lugares donde se encuentran los educandos (como en el caso también de la UNED).

Estas sesiones cara a cara no deberán hacer del tutor un profesor convencional que imparte una clase magistral. Esto supondría una distorsión para la filosofía de la educación a distancia donde el tutor es una ayuda para el aprendizaje y no la fuente básica de la información.

Esta última es proporcionada por el material de autoinstrucción.

La tutoría a distancia se presenta aquí como la segunda gran modalidad tutorial que se desarrolla a través de diferentes medios unos de carácter más convencional como el correo postal o el teléfono y otros más vinculados a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación como es el caso del correo electrónico y la videoconferencia. Entre las ventajas de la tutoría a distancia podemos señalar:

- 1.-Promueve el aprendizaje individualizado y personalizado del estudiante.
- 2.-Se adapta al ritmo del educando.
- 3.-Se adapta a los horarios del educando.
- 4.-Se garantiza el máximo rigor tanto de la pregunta planteada por el discente como de la respuesta del tutor al disponer de tiempo suficiente para la exposición y el análisis (en el caso concreto de la tutoría por correo postal y por correo electrónico).
- 5.-Potencia la creación de un sistema global de comunicación y de formación sin barreras geográficas presentes en la formación convencional presencial.

A continuación procedemos a desarrollar un breve análisis de diferentes tipos de tutorías a distancia atendiendo a la clasificación desarrollada por Marcelo, Puente, Ballesteros y Palazón (2002), donde se establecen las tutorías virtuales asíncronas (correo electrónico, foro de discusión y FAQ) y las tutorías virtuales síncronas (chats, pantallas compartidas y videoconferencia). Completaremos esta clasificación introduciendo dos tipos más de tutorías a distancia que no entran en la acción tutorial virtual¹⁰, nos referimos a la tutoría por correo postal y la tutoría telefónica. Por lo tanto, establecemos dentro de las tutorías a distancia, las tutorías a distancia no virtuales y las tutorías a distancia virtuales. En el primer bloque englobamos la tutoría

¹⁰ Entendemos la acción tutorial virtual como aquella que se desarrolla a través de una red y que puede efectuarse mediante las distintas herramientas que incorpora la plataforma formativa en cuestión.

por correo postal y la tutoría telefónica. En el segundo bloque se encuentran las tutorías virtuales asíncronas (correo electrónico, foro de discusión y FAQ) y las tutorías virtuales síncronas (chats, pantallas compartidas y videoconferencia¹¹).

Dentro de las tutorías a distancia no virtuales citaremos la tutoría por correo postal (aunque actualmente están en desuso) y la tutoría telefónica. La tutoría por correo postal es aquella que utiliza el correo ordinario como medio de comunicación entre el tutor y el discente. Esta modalidad es muy apropiada para el logro del aprendizaje individualizado del educando. Además la documentación escrita permite relecturas que nos llevarán a un análisis más exhaustivo del tema objeto de estudio. La tutoría telefónica es aquella que utiliza el teléfono como medio de comunicación entre el tutor y el educando. Es muy eficaz en el sentido de que permite una relación directa e inmediata, como la que se da en el aula y además posibilita un trato individualizado. Tenemos que decir que la tutoría telefónica presenta unos costes económicos muy elevados y, muchas veces, insostenibles por la propia institución educativa. Existe una modalidad de este tipo de tutoría que es la tutoría telefónica grupal donde el tutor y un grupo de estudiantes se comunican simultáneamente, cada uno desde su casa, a través de la red telefónica o donde un grupo pequeño de educandos, desde la institución educativa, entablan comunicación con el tutor utilizando un micrófono y un altavoz.

Dentro de las tutorías a distancia virtuales asíncronas podemos señalar la tutoría por correo electrónico, la tutoría a través de los foros de discusión y la tutoría a través del FAQ. La tutoría por correo electrónico es aquella que utiliza el correo electrónico como medio de comunicación entre el tutor y el educando. Al igual que en la tutoría por correo postal, la tutoría por correo electrónico es muy apropiada para el logro del aprendizaje individualizado del educando. Como ya señalamos en el caso de la tutoría por correo postal, la documentación escrita permite relecturas que nos llevarán a un análisis más exhaustivo del tema objeto de estudio. La tutoría a través del foro de discusiones

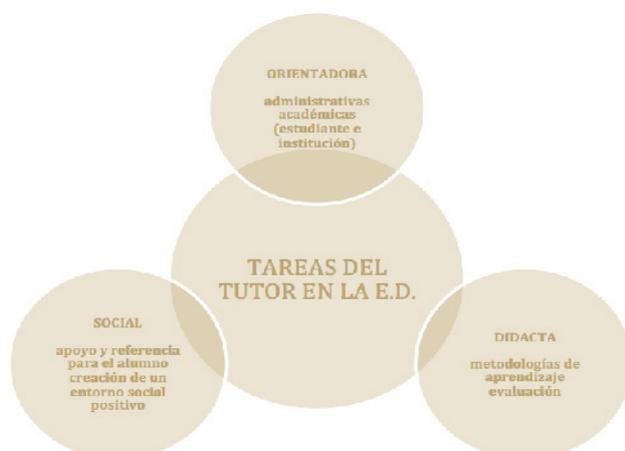
¹¹ La UNED considera la tutoría a través de videoconferencia como presencialidad.

aquella en donde tutor y estudiantes envían mensajes al foro para realizar consultas o aclarar dudas. Estas aclaraciones y/ o consultas pueden ir dirigidas a cualquier persona del curso o se puede especificar a quién va dirigida la pregunta en cuestión. La tutoría a través del FAQ como espacio donde se da una explicación detallada de las preguntas más frecuentes realizadas por los discentes. Si la tutoría no requiriese el servicio directo del tutor en este espacio los estudiantes pueden contar con un servicio de tutoría general donde se respondería a algunas de sus preguntas.

Por último, son tutorías a distancia virtuales síncronas la tutoría a través del chat, la tutoría a través de las pantallas compartidas y la tutoría por videoconferencia. La tutoría a través del chat es aquella donde discente y tutor establecen comunicación, en una sala virtual, intercambiando mensajes de manera simultánea que ayudan a la resolución de dudas, cuestiones concretas sobre el curso, etc. La tutoría a través de las pantallas compartidas es aquella donde se utilizan unas especies de pizarras muy útiles para hacer demostraciones, ejemplificar teorías..., teniendo la posibilidad, el tutor y el educando, de escribir simultáneamente sus aportaciones y reflexionar sobre temas de interés. La tutoría por videoconferencia es aquella que utiliza la cámara web como medio de comunicación entre el tutor y el educando a través de la incorporación del audio y la imagen. Entre las ventajas que ofrece la imagen en la videoconferencia podemos señalar el lenguaje verbal y el lenguaje gestual muy importantes a la hora de valorar el ámbito actitudinal del tutelado.

En síntesis, podemos establecer las siguientes modalidades de acción tutorial (figura 1.7):

Figura 1.7.- Tipos de tutoría en la educación a distancia.



Fuente: Elaboración propia.

La tutoría por correo electrónico es la modalidad más utilizada para el envío de los trabajos de evaluación a desempeñar por el educando, sustituyendo al correo postal más propia del siglo XX y primeros años del XXI. Según palabras de García Aretio (2001: 141):

“En esta comunicación postal o electrónica, sea a través de los trabajos de rigor, o mediante la carta o mensaje electrónico, el tutor habrá de cuidar en sus respuestas, tanto el fondo como la forma de su valoración, utilizando un estilo sencillo y amistoso, demostrando que se comprendió el problema o cuestión planteados por el alumno, invitándole a considerar sus aciertos y a corregir sus errores mediante las pertinentes indicaciones que le ayuden a seleccionar el material adecuado y a descubrir otras posibles vías de solución a sus problemas y respondiendo siempre a todas sus preguntas o dificultades.”

En general, las tutorías a distancia son muy oportunas para lograr el aprendizaje individualizado del estudiante ya que las orientaciones del tutor aluden a las dificultades y peticiones concretas de cada educando individual (en el caso de la tutoría por videoconferencia ésta puede desarrollarse tanto de tutor a estudiante como de tutor a estudiantes). En los casos concretos de utilización de la tutoría por correo postal o electrónico se garantiza el máximo rigor tanto de la pregunta (por parte del discente) como de la respuesta (por parte del tutor) al disponer de tiempo suficiente para la ex-

posición de ambas. También el fax y el casete se manifestaron hace años como recurso para la acción tutorial a distancia, pero el presente nos incita ya a la interactividad total por internet.

La interactividad posible en la acción tutorial gracias a los sistemas multimedia apunta a considerar tanto los aspectos cognitivos y emocionales como los tecnológicos del entorno de aprendizaje en cuestión, como medio para perfeccionar las habilidades que los tutores deben poseer en su acción orientadora y didáctica para con sus tutelados. El tutor frente a los sistemas multimedia debe investigar como éstos ayudarán realmente a ejecutar su quehacer diario en pro del mejoramiento de su acción orientadora y didáctica, o cómo pueden ser ayudados para reconocer el potencial de los sistemas multimedia. Beatriz Fainholc (1999: 96) afirmaba que:

“No se trata de recurrir a los medios porque están allí, o porque son moda, sino porque son potencialmente educativos y contribuyen a la eficacia docente a distancia.”

Los campus virtuales surgen a mediados de los años 90¹² como sistemas informáticos integrados que soportan ambientes virtuales de aprendizaje de diversa índole, permitiendo al estudiante desarrollar asignaturas y cursos virtuales en línea, a su vez, estos sistemas poseen herramientas de interacción, colaboración y evaluación entre profesor-estudiante y viceversa como los chats, los foros de debate, el correo electrónico y las videoconferencias, entre otras¹³. Los tutores de la educación a distancia necesitan tener conocimiento de las posibilidades que los soportes multimedia brindan al aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal del educando y las posibilidades que estos mismos soportes aportan a su acción tutorial. De ahí la necesidad de que el tutor se forme en las nuevas tecnologías de

¹² Las plataformas permiten la creación y la gestión de cursos completos para la web sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación o de diseño gráfico. Son medios que presentan y modifican la información de manera dinámica formando un proceso de modificaciones sucesivas y tienen la capacidad de integrar diferentes medios simbólicos (imágenes, símbolos, signos lingüísticos, matemáticos, sonidos).

¹³ Se pueden consultar información de plataformas virtuales en la página web de la Cátedra UNESCO de educación a distancia-CUED: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/>

la información y la comunicación y en el manejo de los nuevos entornos virtuales didácticos.

Entonces, ¿tutoría a distancia o tutoría presencial? Investigaciones realizadas como las de MacFarland (1998); y la de Patterson & Hoehlein (2002) afirman que no se encontraron diferencias significativas al comparar ambas modalidades de enseñanza-aprendizaje. Otras investigaciones previas, como las realizadas por Moore y Thompson (1990), Phipps y Merisotis (1999) y Russell (1999), confirman también que las prácticas educativas mediadas por sistemas virtuales, pueden conseguir los mismos resultados que la enseñanza presencial.

Atendiendo a los resultados de las investigaciones señaladas anteriormente y teniendo en cuenta que estamos ante una sociedad del conocimiento cada vez más global e interdependiente, consideramos que la acción tutorial telemática se presenta, cada vez más, como la opción más apropiada y acorde a las enseñanzas y aprendizajes abiertos y a distancia.

6.-BIBLIOGRAFÍA.

- Ander-Egg, E. (1997): Diccionario de pedagogía. Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires.
- Cabero, J. (Dir) y otros (2008): Informe final del proyecto E-learning: metaanálisis de investigaciones y resultados alcanzados. Universidad de Sevilla. Pág.:16. Publicación electrónica: <http://tecnologiaedu.us.es/nweb/htm/pdf/ProyectoEA08.pdf>
- Cabero, J. (2005): La función tutorial en la teleformación en nuevas tecnologías y educación. Pearson Educación. Madrid. Págs.: 129-143.
- Cabero, J. (Edit.) (2004): "Las TIC como elementos para la flexibilización de los espacios educativos: retos y preocupaciones" en Comunicación y Pedagogía. Nº 194. Págs.: 13-19.
- Callejo, J. (2001): "Estudio de Cohorte de Estudiantes de la UNED: una Aproximación al Análisis del Abandono" en Revista Iberoamericana de Educación a Distancia-RIED. Vol.: 4. Nº 2. Págs.: 33-69. Publicación electrónica: http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol42/estudio_cohorte.pdf
- Carrión Arias, J. M. (2005): Una mirada crítica a la enseñanza a distancia. Publicación electrónica: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1102Carrion.pdf>
- Chong Barreiro, M^a. C. (2009): Evaluación del programa de tutorías en el nivel educativo superior de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Caso de las licenciaturas del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades. Tesis doctoral. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades Área Académica de Ciencias de la Educación. Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Material inédito.
- Cirigliano, G. F. J. (1983): La educación abierta. El Ateneo. Buenos Aires. Pág.:20
- Fainholc, B. (1999): La interactividad en la educación a distancia. Paidós. Buenos Aires.
- García Aretio, L (2001): La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Ariel educación. Barcelona.
- García Aretio, L. (1999b): Educación a distancia hoy. UNED. Madrid. 2^o edición.
- García Aretio, L. (Coord.) (1999a): Perspectivas sobre la función tutorial en la UNED. UNED. Madrid. Págs.: 137-138.
- García Aretio, L. (1985): "La Orientación y el tutor en las nuevas Enseñanzas Medias" en Educadores. Nº 132. Págs.: 187-200.
- García Fernández, R. (Coord.) (2008): Curso semipresencial de formación de tutores a distancia. IEPC. Oviedo
- García Fernández, R. y Rodríguez Fernández, N. (2008): "La acción tutorial en la educación a distancia y los aspectos éticos de la tutoría". Congreso Internacional "Análisis y propuestas sobre tutoría". 1-3 de julio de 2008. Hidalgo. México. Universidad Autónoma del Estado de

- Hidalgo. IEPC.
- García Fernández, R. y Rodríguez Fernández, N. (2007): "Legislación sobre la tutoría a distancia en la enseñanza primaria, secundaria, bachiller y universitaria". Seminario Internacional La tutoría. Aspectos éticos. 12 y 13 de Noviembre del 2007 organizado por IEPC y la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Oviedo.
- Gibbs, G. y Durbridge, N. (1976): "Characteristics of the Open University Tutors I, II" en *Teaching at a distance*. Nº 7 . Págs.: 7-22.
- Gisbert Cervera, M. (2002): "El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos" en *Acción Pedagógica*. Vol. 11. Nº 1. Págs.: 48-59. Publicación electrónica: <http://www.comunidadandina.org/bda/docs/VE-EDU-0008.pdf>
- Holgado, M. (1991): *El CENEBA en la provincia de Cáceres. Análisis de su funcionamiento y eficacia*. Tesis doctoral. UNED. Pág.: 291.
- Holmberg, B. (1985): *Educación a distancia: situación y perspectivas*. Kapelusz. Buenos Aires.
- Macfarland, T. W. (1998): *A comparison of final grades in courses when faculty concurrently taught the same courses to campus-based and distance education students: winter term 1997*. Fort Lauderdale, FL: Nova Southeastern University
- Marcelo C., Puente D., Ballesteros, M. A. y Palazón, A. (2002): *E-Learning-Teleformación. Diseño y Desarrollo de la Formación a través de Internet*. Gestión 2000. Barcelona. Págs.:105-108
- Martínez Mediano, C. (1986): *Los sistemas de educación superior a distancia. La práctica tutorial en la UNED*. UNED-ICE. Madrid. Pág.: 152.
- Moore, M. G. y Thompson, M. M. (1990): "Recent contributions to the theory of distance education" in *Open Learning*,. Vol. 5. Nº 3. Págs.: 10-15.
- Morgan, C. K. y Tam, M. (1999): "Unravelling the complexities of distance education student attrition" en *Distance Education*. Vol. 20. Nº. 1. Págs.: 96-108.
- Padula J. E. (2002): "Contigo en la distancia. El rol del tutor en la educación no presencial." en *Boletín Electrónico de Educación a Distancia-BENED*. Cátedra UNESCO de educación a distancia. Publicación electrónica: http://www.uned.es/catedraunescoead/publicud/pbc08/rol_bened.htm
- Panchi Cosme, A. y Chávez Maciel, F. J. (2005): *Factores relacionados con el abandono de estudios de los alumnos de educación superior a distancia. Una experiencia*. Publicación electrónica: <http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1399/1/2005-03-30363PO-NENCIAJUNIO05.pdf>
- Pastor, E. y Román, J. M^a . (1979): *La tutoría*. CEAC: Barcelona.
- Patterson, L. y Hoehlein, R. (2002): *Comparison of final grades of courses taught in both a traditional classroom format and a distance-education format at the University of North Carolina at Wilmington*. Tesis doctoral no publicada. Nova Southeastern University, Fort Lauderdale, FL, EE. UU
- Phipps, R. y Merisotis, J. (1999): *What's the difference? A review on contemporary research on the effectiveness of distance learning in higher education*. The Institute for Higher Education Policy. Washington, D.C. Publicación electrónica: <http://www.oadl.dip-caceres.org/vprofe/virtualprofe/cursos/c103/programacion2.htm>
- Rodríguez Fernández, N. (2013). *Evaluación de las necesidades formativas del tutor a distancia. Un estudio de casos: La UNED-centros asociados de Ponferrada y Asturias, y la UOC*. Tesis doctoral. Universidad de Oviedo. Documento inédito.
- Rodríguez Fernández, N. (2009): *Estrategias tutoriales*

en la educación a distancia. Proyecto de investigación. Universidad de Oviedo. Págs.: 242-243.

Rodríguez Fernández, N. (2007): "Bases conceptuales en torno a la educación a distancia y la acción tutorial: evolución, posibilidades, límites y retos en una sociedad globalizada". I Coloquio internacional de Educación en línea. Universidad de Cienfuegos. Cuba. 3-4 de mayo de 2007.

Russell, T. (1999): The No Significant Difference Phenomenon. Raleigh, NC, EE. UU. North Carolina State University Office of Instructional Telecommunications.

Sánchez Sánchez, S. (1979): La tutoría en los centros docentes. Escuela Española. Madrid.

Sidro Tirado, J. J. (1993): La enseñanza a distancia como servicio educativo en los centros penitenciarios. Tesis doctoral. UNED. Págs.: 577-585.

Silva, J. (2007): Las interacciones en un entorno virtual de aprendizaje para la formación continua de profesores de enseñanzas básicas. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona. TDR-Tesis doctorales en Red. Publicación electrónica: <http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0713107-120211/index.html>

UNESCO (1993): La Educación a distancia y la función tutorial. UNESCO San José. Costa Rica.

Valverde, J., y Garrido, M^a. C. (2005): "La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad" en Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa. Volumen 4. Nº 1. Págs.: 153-167. Publicación electrónica: <http://campusvirtual.unex.es/cala/editio/index.php?journal=relatec&page=index>

