

Creación de docentes especializados para impartir educación a distancia: el tutor, referente obligado

JUAN CARLOS MARCOS RECIO
Universidad Complutense de Madrid, España

“Los buenos maestros alientan la experimentación y a no tener miedo al error y reconocerlo como oportunidad para mejorar y aprender, considerándolo como un derecho fundamental al ser humano. `Perdiendo aprendí: más vale lo que aprendí que lo que perdí”

Javier Martínez Aldanondo

INTRODUCCIÓN

La última década del siglo pasado constituyó un avance significativo en muchos de los campos científicos y tecnológicos, especialmente en el de la formación de los ciudadanos. La sociedad demanda constantemente información. Para ello, las acciones formativas requieren una mayor participación de los profesionales de la información, que a través de la tecnología ofrecen resultados hasta entonces insospechados. Así, bases de datos, revistas científicas y sitios como Internet se convierten en el referente para acceder a la información y para su uso docente y /o académico.

El proceso, lejos de frenarse, va en aumento. De esta forma, algunos de los objetivos propuestos para 2020, se quedaron cortos y en la primera década de este siglo han sido superados. En el caso de la Educación

a Distancia (EaD), tras unos años de incertidumbre, algunas plataformas han sido elegidas para impartir cursos y se han convertido en un lugar donde las clases han pasado de ser meros lugares de reunión a una interactividad cuasi-plena, con intercambio de contenidos, aportes de alumnos y profesores, de alumnos con otros alumnos y del colectivo docente hacia el plantel de estudiantes.

Las puertas de la tecnología se abrieron definitivamente. En primer lugar, porque los usuarios entendieron ya lo que la tecnología hace posible y lo que no. En segundo lugar, porque consiguieron aplicar las alternativas disponibles, sin preocuparse demasiado por discutir cuáles son las mejores o las más válidas. Y, en último lugar, porque deseo, posibilidad y realidad parecen ser ahora la misma cosa. La tecnología llegó para quedarse y la sociedad que avanza es aquella que obtiene lo mejor que ofrece la educación, no la que se queda discutiendo las diferentes ofertas que ofrece.

Por otra parte, la diferencia entre calidad y cantidad de la información es tenida en cuenta a la hora de planificar la docencia. El punto de inflexión que más sigue dividiendo, separando a la sociedad, es la educación a nivel profesional, hacer buenos profesionistas. Aunque en la mayoría de los centros educativos de educación superior se establece estudios para conseguir esa realidad, lo cierto es que se necesita un acercamiento a la actividad profesional desde el marco universitario, porque la razón de ser de la universidad es devolver a la sociedad personas preparadas para actuar en cada uno de los frentes en los que es responsable la educación universitaria.

Pasaron ya los tiempos en los que una licenciatura o grado, más un master y alguna asistencia a congresos o cursos eran suficiente para estar al día en la actividad profesional. Ahora, la formación es continua, entendida como un acto en el que el docente y el alumno suman esfuerzos a lo largo de toda su etapa profesional para mejorar a través de cursos de formación, participación en actividades docentes varias y/o asistencias a congresos en los que se plantean nuevos retos para actuar en el desarrollo profesional. En este sentido, El objetivo de este trabajo es proponer un sistema de educación en la que los alumnos son conscientes de que han de participar a lo largo de su vida en actividades docentes, pero no como meros espectadores sino como partícipes

de la educación, a la que aportan su experiencia profesional y su conocimiento del sistema en el que trabajan. Es un tipo de educación en la que el protagonista principal es el alumno. Pero en la educación interviene junto al alumno el profesor que actúa más como tutor que como “impartidor” de saberes.

VALORES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA (EAD)

La Educación a Distancia (en adelante EaD) se desarrolla en entornos nuevos, motivados por un cambio en los resultados que esperan las empresas en la selección de su personal. Ahora, no es sólo importante tener un título superior emitido por una universidad, sino que las empresas requieren que además de la formación el alumno haya aprendido habilidades, actitudes y destrezas para llevar a cabo su desempeño profesional. En este sentido, la EaD se mueve en la actualidad en entornos virtuales. Atrás queda la experiencia de enseñar a través del correo, o del teléfono, o más tarde, de la radio y de la televisión. En la actualidad, el mayor tránsito educativo virtual se desarrolla a través de Internet.

¿Cómo se puede definir esta nueva realidad? Duart y Martínez (2006) consideran que este tipo de educación se ha de aplicar a Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA):

La actividad docente entendida como la acción desarrollada para facilitar el aprendizaje —la necesidad a satisfacer— de una persona concreta —el cliente— debe articularse en un determinado marco de relación. Hoy, las organizaciones educativas avanzan hacia la complementariedad del clásico entorno educativo —el aula o el campus universitario— con el trabajo en un nuevo marco relacional que llamamos entorno virtual de aprendizaje (EVA).

El siglo XX determina dos aspectos importantes en el mundo de la educación: en primer lugar se consigue reducir de forma lenta pero

persistente el nivel de analfabetismo¹ y en segundo lugar las tecnologías ofrecen alternativas para que los ciudadanos continúen su formación desde su trabajo o al acabar su actividad de cada día. Se traspasa la barrera de una formación que se inicia cuando uno aprende a leer y se acaba cuando obtiene su grado en la universidad. Ahora, la educación es un fiel compañero que actúa para hacer personas más competitivas en su trabajo, para crear una sociedad más justa y libre, y para hacer que el mundo camine hacia un mejor sistema de convivencia. Es lo que algunos autores, entre ellos (Torres, 1996), denominan “nuevo docente”. A su juicio, el docente ha de cambiar de actitud. Para ello ha de pasar de la función de “solista” a la de “acompañante” del alumno.

El marco de este trabajo es la Educación a Distancia porque en la actualidad es la que más está aportando al conjunto de la sociedad. En ningún caso se deja de lado la importancia que tiene (sobre todo tuvo) la educación presencial, pero el ritmo que impone la sociedad actual apenas deja tiempo a los profesionales para asistir a clase y mejorar su formación. Las universidades, conscientes de esta realidad, vienen creando desde hace unos años espacios educativos para competir con otros centros que imparten EaD. Lo hacen con cursos de postgrado, Master aplicando ya la normativa del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y/o licenciaturas o grados que en breve se irán desarrollando en la universidad española. No hay que olvidar que a la universidad se le exige que forme expertos en los campos de actuación, si bien se pide que lo haga de forma rápida y en un corto período de tiempo; algo casi imposible para que el alumno consiga asentar sus ideas. En todo caso, la EaD no es mejor que la presencial, en la que los alumnos se quedan callados durante horas, aburridos y poco motivados. Lo que ofrece la EaD es la ruptura con un sistema que se fue anquilosando y que apenas aportaba buenos resultados al masificarse las aulas. Quizás, como siguen creyendo la mayoría de los que acuden a las universidades, una opción mixta, presencial y a distancia es la mejor solución. El tiempo dará o quitará la razón.

1 Según UNESCO existen unos 770 millones de personas mayores de 15 años analfabetas. El Informe de Seguimiento Educación para Todos revela que aún quedarán 23 países que no llegan a la educación básica hasta pasado el 2015.

Conviene antes, precisar qué se entiende por EaD para pasar luego a determinar los valores actuales de impartir y recibir este tipo de educación, una vez clarificada la situación en la que la sociedad actual demanda profesionales que estén actualizados en su puesto de trabajo (profesionales), en el mundo educativo (docentes que conocen los nuevos métodos de enseñar) y alumnos que optan a alcanzar uno o los dos aspectos anteriores. Sin embargo, frente a la escasez de definiciones en la década de los setenta, se ha pasado a varios miles de libros sobre esta especialidad y a millones si se hace una búsqueda en Internet.

Algunos autores al definir la EaD la comparan con un planteamiento abierto frente al sistema tradicional (cerrado) en el que los alumnos encuentran un sistema ajeno, en el que apenas pueden aportar algo; de ahí ese concepto. El profesor García Aretio hizo una recopilación en los años 80, con definiciones de los años 70 y 80, en un artículo que pretende una aproximación a lo que es la EaD: "Hacia una definición de educación a distancia", con algunos autores que por entonces y desde distintos campos estaban trabajando en esta línea de investigación. Uno de ellos, García Llamas (1987: 3) entiende por EaD:

es una estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología al aprendizaje sin limitación de lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes. Implica nuevos roles para los alumnos y para los profesores, nuevas actitudes y nuevos enfoques metodológicos.

En la década de los noventa, mejorada la tecnología y dentro de lo que se ha venido llamado las Tecnologías de la Información y la Comunicación, Moore and Kearsley's, en su obra: *Distance Education: A Systems View*, hacen una recopilación del término, desde la perspectiva de las TICs. Para estos autores es aprendizaje planificado que normalmente ocurre en un lugar diferente al de la enseñanza y como consecuencia requiere técnicas especiales de diseño de cursos, técnicas instruccionales especiales, métodos especiales de comunicación electrónica y otras tecnologías, como también arreglos organizativos y administrativos especiales.

Por último, en la década actual, la EaD camina con dos pies firmes, el de los contenidos y el de la interacción, como propone Ávila Muñoz (2001):

El reto de la Educación a Distancia hoy día va más allá de lograr una mayor cobertura, se trata de crear mecanismos que favorezcan la formación de sujetos independientes y creativos, capaces de construir conocimientos y actuar propositivamente, haciendo uso de los recursos tecnológicos a su alcance aprovechando sus potencialidades tanto de registro, almacenamiento y difusión de información (contenidos), como de comunicación (interacción).

Como se aprecia en estas definiciones, en tres décadas, la educación ha experimentado un avance mayor que en todo el siglo XX. Por este motivo, la EaD está abriendo nuevas maneras de enfrentarse a la educación tanto para los docentes como para los alumnos. Ahora, se busca un equilibrio entre lo que explica el formador y lo que puede aportar el formando. Una mirada a la historia puede ser ejemplarizante y clarificadora. Un habitante de la Edad Media que aprendía un oficio, lo hacía para aplicar esa técnica durante toda su vida; como mucho, se lo enseñaría a sus hijos y por eso se crearon calles en las ciudades que representaban esa actividad y que aún se conservan en algunas ciudades como Madrid: “Cuchilleros” “Tintoreros”, etc. Así sería durante siglos. Pero en el XX se rompió esa cadena y los obreros pasaron a formarse mejor y a realizar diversas actividades, una vez que su fábrica le requería un nuevo puesto de trabajo, o cuando cerraba y la sociedad le pedía que se reciclara. Desde entonces, la educación es el elemento de referencia para las personas que aspiran a tener un trabajo, o conseguir mejoras en el mismo.

Conviene precisar que de todas las formas de enseñar y aprender, la que más opciones de futuro tiene es la EaD, que está pasando a ser una parte fundamental sobre todo en la Educación Continua de personas que necesitan mejorar en su puesto de trabajo, hacerse más competitivas y/o actualizar sus contenidos para seguir demostrando que su actividad es válida para la sociedad. Si bien, la educación tradicional sigue siendo el referente y continuará durante al menos dos décadas siendo la protagonista, su espacio será cada vez menor pues a lo largo de ese tiempo crecerá de forma considerable el número de personas que pasaron por la universidad y que ahora necesitan “reciclarse”. Esas personas no demandan educación teórica, sustentada en

la ciencia, ya que esa formación ya la ha recibido; pedirán una formación más dinámica, ágil, actualizada e interesante para sus propósitos y que pueda ser aplicada con eficacia y eficiencia en su puesto de trabajo. Se crearán, por tanto, entornos virtuales de aprendizaje en los que la actividad docente es dinámica y en la que los docentes han de ser transmisores de conocimiento pero al mismo tiempo evaluadores de una realidad en la que sus alumnos se constituyen en parte fundamental del proceso educativo. Se quedan fuera partes de la teoría que sustentan la mayoría de las disciplinas para apostar por ideas y conceptos demostrables en la práctica. Se trata de acercarse a la realidad personal, empresarial y /o social.

Hasta ahora el sistema educativo se sustentaba en la transmisión de conocimiento. Los docentes dedicaban un tiempo a asumir ese conocimiento y tras su doctorado lo entregaban en diferentes dosis a sus alumnos. Normalmente de forma oral, pero también visual con el uso de fotografías, transparencias y/o vídeos más recientemente. Pero el conocimiento es algo más que información. Es el propio pensamiento, la reflexión, el análisis, el estudio propio, la estrategia de pensamiento frente a una idea. Por este motivo, la Sociedad del Conocimiento se entiende como aquella en la que se envía de un sitio a otro, de una persona a otra, con el fin de que saque sus propias conclusiones. Sin embargo, en la EaD el conocimiento es diferente al que hasta ahora se había utilizado. Así, Martínez Aldanondo (2007) considera que se trata de una cosa, un objeto, un producto:

En el mundo del e•learning, demasiado frecuentemente, es casi sinónimo de contenidos. Sin embargo, el conocimiento no es lo que creemos que es. El verdadero conocimiento es inconsciente, lo que habitualmente se denomina como conocimiento táctico.

Así pues, el conocimiento es explícito y transmisible, sin importar que lo haga una persona de forma presencial o a través de una televisión, video o Internet. Esta última opción, cada día asume más y más terabytes de información, pero se requiere de personas que estructuren el pensamiento y que lo ofrezcan a los alumnos.

En este sentido, cuáles serían los valores que aporta la EaD frente al resto de enseñanzas en la actualidad:

1. Ofrecer nuevos planteamientos y técnicas de estudio, facilitados por las reformas educativas que dan prioridad a una formación continua en la que los profesionales apenas disponen de tiempo para asistir a cursos presenciales por lo que su apuesta está en complementar su formación a distancia, planificando su tiempo y sus aportaciones al sistema.
2. Mejorar en las materias educativas. El tablero en el que se juega la nueva partida requiere de lecturas no tan extensas, más actualizadas, con métodos de evaluación claros y fáciles de aplicar y tiempo para la reflexión de las ideas. Mientras que en los sistemas tradicionales, el docente trabaja de manera continúa con un tema y cuando lo acaba comienza otro sin apenas reflexión, en el caso de la EaD, el alumno puede hacer intervalos para acceder a ese conocimiento.
3. Facilitar puntos de encuentro para los alumnos. La mayoría de ellos tendrán dudas en la materia con la que están trabajando, aunque sean especialistas en el área en el que desean mejorar su formación. Así, se recomienda la creación de espacios cerrados en los que los alumnos plantean esas dudas a otros compañeros y al profesor para encontrar una respuesta. Los foros tutorizados o los espacios virtuales de trabajo común sirven para resolver las dudas que van apareciendo. Incluso aquí es más fácil que en las clases presenciales, ya que en éstas a los alumnos les cuesta preguntar al profesor que tienen enfrente.
4. Crear espacios de trabajo conjuntos para los alumnos. Con frecuencia se piensa que es muy difícil hacer trabajos en la EaD porque los alumnos están demasiado alejados y que este tipo de trabajos necesitan encuentros presenciales. La realidad demuestra que no es así. La misma propuesta que se puede hacer a un equipo de personas, normalmente 4 o 5, en el ámbito profesional se puede hacer en la EaD. Se crea un equipo que se pueda complementar, •después de que el formador haya revisado algunas prácticas le resultará más sencillo•, se propone un tema de trabajo y cada miembro empieza a aportar elementos en todos los frentes. A través del foro, o del correo electrónico, se van intercambiando las ideas que puedan ser destacables y

cuando todos los miembros del grupo hayan valorado el contenido, se procede a la redacción final del mismo. Esta metodología sirve para hacer además prácticas, proyectos, análisis, estudios de mercado o investigación.

DOCENTES ESPECIALIZADOS EN EAD

La palabra cambio es la que mejor se adapta a la situación por la que atraviesa la educación desde hace dos décadas. Los sistemas tradicionales se han encasillado. No han innovado y pierden alumnos de forma escandalosa en algunas universidades y centros educativos. La conclusión es obvia: la educación busca alternativas para hacer que el proceso se reinvierta y la que mejor se está adaptando es la Educación a Distancia.

Si el sistema está cambiando, los actores principales también han de hacerlo. Con frecuencia, en las universidades presenciales algunos alumnos dejan de venir a clase y se dan cuenta que al final aprueban y que no pasa nada. Mientras que este tipo de educación el campo de actuación está claro: profesor explica su conocimiento a alumnos que escuchan de manera pasiva y recogen notas de su actuación. Se abre y se cierra un ciclo cada día, con las explicaciones del docente. En la actualidad, la EaD trata de mostrar habilidades para que los alumnos aprendan. No sólo se ofrece conocimiento sino la manera en que han de llegar al mismo a lo largo de su vida. Por tanto, el ciclo es abierto y cuando finaliza el proceso educativo, el alumno sigue aplicando las actividades.

Además, los docentes se especializarán en el tratamiento que han de dar a los alumnos. La separación física ha de romperse con motivaciones claras y rotundas en los textos que ofrecen en sus estudios, con prácticas reales y con trabajos que puedan desarrollarse en equipos. Los materiales que recibe el alumno han de estar preparados de manera minuciosa, actualizados, orientados hacia una formación global y revisados para que no presenten errores.

La primera consideración importante que los docentes han de tener en cuenta es la propia transmisión del conocimiento. Éste no se

estructurado en función de una serie de temas que hay que aplicar cada día, sino de el rendimiento grupal, ya que el profesor dispone de una retroalimentación que le permite saber cómo está avanzando el grupo y qué ritmo ha de llevar.

En este lugar de reunión educativa que se llama EaD, confluyen profesores, gestores de información que participan en la creación de las materias, diseñadores que hacen del lugar de estudio un punto de encuentro dinámico, planificadores que muestran las diferentes opciones que se presentan antes y durante la formación, evaluadores del sistema educativo y por último, pero quizás habría que colocar en primer lugar, el alumno que es al que se dirigen todas las miradas. Cada uno de los actuantes anteriores toma como referencia las necesidades, carencias y posibilidades que presenta el alumno para hacer una formación más eficaz y que pueda aplicarse luego en su lugar de trabajo. Para ello, ese tipo de educación ha de ser ágil y dinámico y la persona encargada de hacerlo será el tutor.

EL TUTOR, REFERENTE NECESARIO PARA EL PROCESO DE EAD

Algunas de las metodologías y actuantes en la Educación a Distancia son una copia actualizada de las empleadas en los sistemas tradicionales. Sin ánimo de polemizar, se podría decir que en esencia la educación es una, la de siempre, la que permite a un docente ofrecer sus conocimientos, ideas y/o pensamientos a un alumno y que lo que cambia a lo largo de la historia son las formas en las que se ofrece ese conocimiento. Por tanto, es necesario precisar que también en el caso del tutor, lo que cambia son las maneras, pero en el fondo, su actuación consiste en ayudar a los alumnos en sus dudas, tareas y/o trabajos a los que se enfrentan a lo largo de un proceso formativo.

No es objetivo de este trabajo ver las características particulares que aplica el tutor en la EaD, por otra parte muy estudiadas en los últimos tiempos y necesarias para que el sistema funcione, como responder en el menor tiempo posible a las dudas de los alumnos, estar atento a sus necesidades, revisar sus prácticas y/o cerrar el proceso con una calificación y explicación para que el alumno mejore en sus

siguientes trabajos. En este caso, se presenta la figura del tutor como la de un docente que forma parte del equipo integrador que crea los contenidos, ayuda en el diseño, orienta en la planificación y trabaja para hacer una mejor evaluación de la docencia. Se orienta, pues, el trabajo del tutor hacia un ámbito integrador. Sus tareas se amplían en función del número de alumnos, pero la mayoría de los cursos de formación cuentan con un tutor que a la vez es el docente, por lo que el seguimiento de los alumnos es más directo, siempre y cuando cumpla los plazos de revisión de los trabajos prácticos.

Antes de proceder a definir qué se entiende por tutor en los sistemas de EaD, se requiere precisar las principales figuras que actúan en este sistema:

1. Profesor. Es el responsable de los contenidos, su impartición y su evaluación. Normalmente, en la EaD los cursos se imparten gracias a la participación de varios profesores, especializados cada uno de ellos en una materia. También hace funciones de tutor.
2. Profesor tutor. En aquellos cursos en los que el número de alumnos es muy amplio se requiere de un ayudante o tutor que complemente las actividades educativas del profesor y que haga el seguimiento de las necesidades y dudas de los alumnos.
3. Asesor informático. Si bien actúa desde la sombra, su participación es importante, ya que resuelve aquellos problemas técnicos que para el alumno son fundamentales. Hay que pensar que en la educación presencial, una duda se puede resolver al día siguiente en clase o acudiendo al horario de tutorías del profesor; pero en la EaD hay una barrera física que se puede romper y en la que el alumno se siente desprotegido. Esa tarea técnica es fundamental para que la comunicación sea efectiva con el profesor y el tutor.
4. Gabinete docente. Se trata de un equipo de docentes que actúan en la EaD y que comparten recursos educativos, pero también problemas globales de la educación y que ayudan a otros profesores en el manejo de los sistemas y en la atención y ayuda a los docentes.
5. Responsable de gestión educativa. Es la figura principal en la EaD. Su función es la gestión y coordinación previa y posterior

en cada programa de Educación a Distancia. Tiene como misión evaluar de manera previa la situación en la que se desarrolla el curso, la revisión de los contenidos, los métodos de evaluación de los docentes, la publicación de notas y resultados y los estudios de viabilidad del curso una vez finalizado.

En algunos sistemas educativos, las funciones vienen separadas en función del número de alumnos o de las estrategias educativas. Así, de acuerdo a un documento expedido por la Dirección General de Evaluación Educativa de la UNAM, hay una separación en el concepto y en las funciones entre un Docente-Asesor y un Docente-Tutor. El primero de ellos es:

Es la persona que orienta y guía los procesos de aprendizaje, propicia o fomenta el estudio independiente con el apoyo de los materiales didácticos elaborados ex profeso y las tecnologías de información y comunicación. Esta acepción es acorde con las funciones que realiza el profesor calificado que fomenta el estudio independiente del educando, aconseja y sugiere la orientación y ritmo para el aprendizaje, tomando en consideración las características particulares de cada alumno y la especificidad de la disciplina.

El otro, Docente-Tutor es: “La persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.”

León Sierra (2005) define al tutor virtual como:

un facilitador de enseñanza•aprendizaje, un mediador, un motivador, un dinamizador y un guía de las diferentes fuentes de información en un ambiente virtual.

Por su parte, Chaupart, Corredor y Marín (1998) se acercan al tutor desde una función pedagógica. Para ellos, el tutor es:

Un facilitador de todos los conocimientos que forman parte, directa o indirectamente, del curso. Para tal efecto, debe diseñar mecanismos pedagógicos dinámicos, en concordancia con la flexibilidad que ofrece la tecnología.

Estas definiciones muestran que su tarea es fundamental para que este sistema educativo funcione. Sin el tutor, un porcentaje muy alto de los alumnos abandonaría en las primeras semanas de actividad docente. Y, luego, cuando el alumno siente que la educación es complicada porque se siente sólo, o porque no está acostumbrado a esa forma de aprender, sus consejos y ayuda son decisivos para que siga con su formación.

A modo de resumen, indicar que enseñar y aprender funcionará siempre y cuando el tutor, como se explica en los epígrafes anteriores, incite a los alumnos a participar, les atienda en plazo y con respeto y, sobre todo, que sus explicaciones sean racionales. No se trata de imponer sus criterios, como se hace en la educación tradicional, sino de aportar criterios que el alumno entienda como elementos que le ayudan en su formación. Sólo así, se logrará la CONFIANZA del alumno. En ese proceso han de actuar todas las partes: profesores, alumnos y administración. Y, además, coordinadas. Si se cumple ese proceso, seguro que la deserción de los alumnos es menor. Hay que recordar que una tutoría bien realizada puede animar a alumnos que se sienten desmotivados y desubicados dentro de la enseñanza no presencial.

RECURSOS DEL TUTOR PARA ENSEÑAR EN ENTORNOS VIRTUALES

La visión y misión principal de un tutor es la de supervisar el trabajo de sus alumnos y atender a sus dudas, orientarle y apoyarle, escucharle y recomendarle y, sobre todo, estar pendiente en tiempo y forma para resolver todos los problemas que se le plantean a lo largo de su formación docente. Su finalidad es la misma que la del tutor presencial, pero siendo conscientes de que mientras que en la educación tradicional el alumno puede resolver en clase o en tutoría su duda, en la EaD si el tutor falla, el alumno no puede seguir avanzando porque se ha “bloqueado” o está a la espera de una ayuda que no llega.

La primera idea y por ende la más importante es la comunicación. En este caso, el tutor ha de hacer una presentación ante el grupo y dejar claro cuáles son sus objetivos y sus métodos de trabajo. Si actúa como

profesor y tutor a la vez, ha de mostrar al alumno la metodología, textos, lecturas recomendadas, bibliografía y la forma en que se hará la evaluación, si es que el curso requiere de una calificación.

Algunos autores, como Gastón Mialaret sostienen que el profesor es al mismo tiempo un tutor, un maestro, un entrenador, un guía, supervisor, hombre de recursos, etc. Estas acciones han de ser más claras y ejecutables cuando se trata de la EaD ya que el alumno se encuentra más aislado.

Antes de mostrar los principales recursos con los que cuenta el tutor, es conveniente precisar cuáles han de ser las características mínimas que se exigen a un docente. En este apartado seguimos a Carl Roger, que cita como principales cualidades de un buen profesor la congruencia, empatía y consideración positiva. La primera de ellas, hace referencia a la relación que existe en el entrono virtual entre el profesor y el alumno. Hay que mostrar una dirección y no dar rodeos para no confundir a los alumnos. En cuanto a la empatía, es una cualidad que en la docencia presencial es más fácil de aplicar, pero que en lo virtual se demuestra cuando formador y formante se sienten identificados en un mismo tema y su relación aumenta cada vez que se proponen nuevos temas. Por último, la acción positiva es fundamental para que la relación sea efectiva y afectiva, pero separando claramente la responsabilidad de cada uno. Se trata de motivar para que el alumno no se sienta desplazado, pero buscando un punto de encuentro en el que la actividad se resuelva satisfactoriamente para los dos.

En los entornos virtuales, los docentes han de aprovechar las herramientas para transformar los procesos educativos en maneras dinámicas de interactuar con los alumnos. En el caso de los tutores, hay que separar sus tareas de los roles que han de desempeñar. En este tema, seguimos a León Sierra y a Docenzis.net, que analizan la figura del tutor en la EaD.

Tareas de los tutores

Si bien algunas de esas tareas se perfilan en las definiciones y epígrafes anteriores, ahora se resumen otras que el tutor ha de desarrollar:

- Activar y reactivar el curso. El tutor es el gran dinamizador de la educación. Para ello, estará atento a las necesidades de los alumnos y responderá a sus dudas en el menor tiempo posible. Se recomienda que sea en las 24 horas siguientes al planteamiento de la duda.
- Contacto con los alumnos. Primero ha de mantener un contacto individual con cada uno de los alumnos y otro, a diferente nivel, con el grupo. El contacto se extiende a todos los frentes: educación (temario), evaluación (test y prácticas) y proceso final (entrega de diplomas).
- Contacto con los profesores. La mayor parte de la Educación a Distancia es fruto de un grupo de profesores. El tutor ha de coordinar al grupo docente, ha de coordinar sus actuaciones y ha de hacer un seguimiento a sus actividades.
- Moderador de debates. Una parte importante de la actividad del tutor es hacer factible la interactividad con los alumnos. En este sentido, ha de inaugurar y cerrar los debates en los foros, animar a su participación, abrir los chats y hacer que funcionen de forma moderada y cualquier actividad docente que se plantee. Por otra parte, su responsabilidad es crear encuentros una vez que el grupo ha decaído en su participación.
- Grupos de trabajo. La actividad docente en entornos virtuales requiere que los alumnos hagan trabajos en equipo. El tutor hará un seguimiento del trabajo y atenderá al grupo en sus necesidades.
- Hacer el seguimiento de las evaluaciones. Los alumnos se someten a un proceso de evaluación. En algunos casos, la nota es automática. El alumno contesta un test y al momento sabe su calificación. Otras veces, la revisión y nota corresponde al tutor, porque lo que se evalúa no es un test sino un caso práctico que tiene varias respuestas. Además, ha de hacer un seguimiento técnico para que los test se presenten en tiempo y forma para los alumnos.
- Publicar las notas. Si el sistema no las facilita de manera automática, el tutor se encargará de colocarlas en la plataforma para que los alumnos las consulten. Además, explicará los criterios que se han tenido en cuenta, si previamente no se han delimitado.
- Entregar los diplomas. El proceso se cierra cuando el tutor comprueba que el alumno ha recibido su diploma o certificado de estudios.

Es una manera de completar el ciclo educativo, en el que el alumno ve reconocido su esfuerzo con su diploma de acreditación.

Actividades de los tutores

Las actividades que ha de realizar el tutor forman parte del desarrollo del mismo curso. Se busca, sobre todo, que el tutor sea el gran dinamizador del mismo, para ello fomentará las actividades entre los alumnos y los profesores y entre ellos mismos. El tutor deberá planificar de forma fehaciente el curso y tener en cuenta algunos errores que se puedan producir. Los alumnos no se pueden quedar aislados en un entorno que les resulta ajeno. No tienen a su lado un profesor para que les resuelva el problema docente o técnico. Otras actividades serían:

Previas a la formación:

- Clima favorable para el aprendizaje. Resulta gratificante para los alumnos en entornos virtuales encontrar un clima favorable en su formación, con respuestas dinámicas a sus problemas y con temas bien estructurados. Hay que proponer una dinámica en el trabajo que sea realista y para ello es necesario crear un calendario de trabajo con cada una de las unidades didácticas.
- Creación de contenidos. Los tutores participan en el proceso de contenidos docentes y se encargan además de que el resto de profesores aporten sus textos, test, trabajos, etc. Además, leerá todos los textos para comprobar que no hay elementos distorsionantes.

Durante la formación

- Elementos de actuación. Supervisará las tareas técnicas y docentes, el trabajo de los enseñantes y de los alumnos. Se encargará de que la dinámica del curso no se rompa y que la actividad funcione con regularidad.
- Desarrollo docente. Estará atento a las necesidades de los alumnos y profesores con el fin de moderar cada una de sus actuaciones. En esta etapa, hará un seguimiento de las notas de los alumnos.

Al acabar la formación

- Medir la eficacia. Un apartado importante es saber si el curso o la formación ha cumplido sus objetivos. Para ello, desarrollará las evaluaciones y las cuantificará. Una vez conocidos los resultados, notificará a los docentes los resultados de las encuestas o modelos de evaluación efectuados.
- Preparar nuevos cursos. Mejorar el último impartido. Una vez entregados los datos de la evaluación y la entrega de diplomas, el tutor trabajará para nuevas entregas docentes y/o para corregir los errores producidos en el curso que se acaba de impartir.

En todo caso, no hay una línea clara de separación entre las tareas y actividades, pues ambas se diseñan para que la EaD funcione con la aportación del tutor. Éste se ha convertido en un referente obligado en cualquier método docente que se imparta en un entorno virtual porque es el orientador, el guía, el entrenador que ayuda a los alumnos a resolver las dudas, pero también a mejorar su actividad a lo largo de su actuación educativa.

CONCLUSIONES

Los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) están desarrollando nuevas formas de impartir docencia en un tablero en el que las piezas se mueven desde dos lados: el del profesor, responsable de la tarea educativa; y el de los alumnos, que asumen funciones directas en la enseñanza. En esos entornos, el profesor se enfrenta a un nuevo reto, diferente en los planteamientos, pero idéntico en los resultados finales. Además de profesor es el tutor, la persona que guía, orienta, ayuda, evalúa y anima al grupo de docentes. Junto a ellos, los técnicos informáticos y los de gestión constituyen el grupo de actuación que crea, ofrece y realiza Educación a distancia.

De todos los actuantes en el entorno virtual, queda claro que la función del tutor es básica para que el desarrollo de la docencia sea efectivo, porque el tutor es un dinamizador de espacios interactivos

en los que actúa con los alumnos. Además, hace un seguimiento de los alumnos para evaluar sus trabajos y test y ayuda a mejorar las acciones en los grupos de trabajo. Pero, quizás, una razón clave del tutor es que ha de atender a todos los alumnos como colectivo y como unidad, pues en la EaD el ritmo de trabajo es diferente y el tutor se puede encontrar con alumnos que avanzan de manera considerable y otros que llevan un ritmo más lento. Cada alumno tiene su propia manera de estudiar y de avanzar.

No es fácil ser docente en la EaD y peor lo tiene el tutor que ha de estar atento a las necesidades del alumno, responder con cierta celeridad a sus dudas, establecer principios para que la tutoría funcione y ser el elemento dinamizador del grupo con el fin de que la docencia tenga éxito. Para ello, se puede hacer evaluaciones a lo largo del curso y luego un tiempo después, ente un mes o dos, de acabar la actividad de aprendizaje. Sólo se puede hablar de éxito, cuando los mecanismos educativos empleados han calado en el alumno y cuando éste se siente capaz de aplicar lo aprendido en su actividad profesional.

Hay que dejar paso a la libertad creativa del alumno, respetando los derechos del docente para hacer que la educación mejore. Sin creatividad no hay avance. Sin formación completa tampoco. Sería bueno abrir una ventana a la imaginación. Este colofón, fruto del espíritu de Martínez Aldanondo, nos debe servir para entender que en el campo de la docencia queda mucho por hacer:

La imaginación es una poderosa herramienta para aprender, aunque por desgracia tiene poco protagonismo en un sistema educativo que premia la memorización, lo previsible. La imaginación es una de las llaves para la innovación, pero es difícilmente controlable y mensurable, y por eso es más sencillo excluirla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies) “Programas Institucionales de Tutoría”. Una propuesta de la Anuies para la organización y funcionamiento en instituciones de educación superior, México, Anuies, 2000.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies) La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas Estratégicas de Desarrollo. Una propuesta de la ANUIES. México, ANUIES, 2000.

Ávila Muñoz, Patricia. *Érase una vez la distancia*. Encuentro Universitario de Experiencias de Educación a Distancia [en línea] UNAM, FFL•SUA, 26 y 27 de marzo 2001. (Conferencia Magistral) [Consulta: 19 marzo 2008] <http://www.suafyl.filos.unam.mx/html/Encuentro2001/Paty%20C1vila_Conferencia%20Magistral%20Erase%20una%20vez.rtf>

———, *Consideraciones pedagógicas sobre el uso de las NT aplicadas a la educación*. III Academia Nacional Horizontes del Bachillerato, ColBach, Michoacán, Méx, mecanograma, 10 p.

Aranda, J.; Sánchez, J.; López, V. *Un modelo de tutorización telemática para la UNED*. Centro Virtual Cervantes [en línea]. La formación Virtual, 2000. [Consulta: 6 marzo 2008] <http://cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/campus_virtual/aranda.htm>

Corda, María Cecilia. La educación a distancia en bibliotecología: reflexiones sobre una experiencia virtual de formación de postgrado. *Biblios: Revista Electrónica de Ciencias de la Información* [en línea] año 7, N° 23 Enero•Marzo 2006 [Consulta: 19 marzo 2008] <http://www.bibliosperu.com/opinion/corda_formacion.pdf>

Chauptart, JM.; Corredor, M; Marin, G. *El tutor, el estudiante y su nuevo rol*. Instituto de Educación a Distancia de la UIS. VI Encuentro Internacional de Educación a Distancia. Universidad de Guadalajara, México, 1997. Desarrollo de ambientes de aprendizaje en educación a distancia [en línea] Páginas 97•110. Universidad de Guadalajara, 1998. [Consulta: 6 marzo 2008] <<http://www.geocities.com/teleconferencias/tutorestudianteynuevorol.PDF>>

Duart, Josep M.; Martínez, María Jesús. *Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje* [en línea] octubre 2001. [Consulta: 6 marzo 2008] <<http://www.uoc.es/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html>>

García Aretio, Lorenzo. “Hacia una definición de educación a distancia”. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*. Abril. (Año IV 1987) N° 18, 4 p.p.

García Aretio y otros. “La tutoría en la UNED. Bases y Orientaciones”. García Aretio Coordinador. Ed. Instituto Universitario de Educación a Distancia. 1ra. Ed. 1999.

García Aretio, Lorenzo (2001) “La educación a distancia. De la teoría a la práctica”. Ed. Ariel Educación. Barcelona. España (2001).

García Llamas, J.L. Un modelo de análisis para la evaluación del rendimiento académico en la enseñanza a distancia. Cit. por “Hacia una definición de educación a distancia”. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*. Abril. (Año IV 1987) N° 18, p 3.

Marcos Recio, Juan Carlos. “Herramientas docentes al servicio de la biblioteconomía mexicana”. *Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información*. México: CUIB UNAM (2005 México, D.F.) p.p.: 231•242.

Marcos Recio, Juan Carlos. "Estrategias para crear, formar y evaluar usuarios virtuales en la sociedad del conocimiento." Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara. Coloquio Internacional de Bibliotecarios (12º: 2006: Guadalajara, Jalisco) p: 99•112.

———, "Hacia la educación a distancia en la bibliotecología: algunas propuestas en México y en España". *Investigación Bibliotecológica*. Vol 20, Núm. 40, Enero•Junio / Editorial Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México, 2006. 73•120 páginas. ISSN 0187•358X [en línea] [Consulta: 14 marzo 2008] <<http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol20•40/IBI002004004.pdf>>

Martínez Aldanondo, Javier. E•learning y los 7 pecados capitales. *Fundación Ciencias de la Documentación* [Consulta: 16 marzo 2008]. 9 de noviembre de 2007 <http://www.documentalistas.org/colaboradores/firmas/p3/jm_aldanondo11.php>

———, El papel del tutor en el aprendizaje virtual. E•Learning. Mejores prácticas y recomendaciones para organizaciones iberoamericanas, Tecnonexo (Buenos Aires, 2003), Cap 15, titulado "La importancia del facilitador en los procesos de e•learning" [en línea] [Consulta: 16 marzo 2008] < <http://www.uoc.edu/dt/20383/20383.pdf>>

Moore, M.G. "Towards a theory of independent learning and teaching". *Journal of Higher Education* (1973) 44 (9), 661•679 p.

——— (1989), "Three types of interaction". *The American Journal of Distance Education* (1989) 3 (2), 1•6 p.

Moore, M. G., & Kearsley, G. Distance education: A systems view. Belmont, CA: Wadsworth, 1996..

Memoria del 5º Seminario Hispano-mexicano...

Rodríguez Gallardo, Adolfo. "Bibliotecología Mexicana: una visión global hacia el futuro". Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 31 de mayo de 2000, Querétaro.

Secretaría de Desarrollo Institucional. Las Figuras Académicas Participantes en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. Propuesta para su consideración en el Nuevo Estatuto del Personal Académico de la UNAM [en línea] [Consulta: 22 marzo 2008] <http://www.cuaed.unam.mx/consejo/doc/figuras_acad_suayed.doc>

Silvio, José. Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *RU&SC Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* [en línea], (abril, 2006) N° 1 vol 3, Universidad Oberta de Catalunya. [Consulta: 22 marzo 2008] <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/780/78030106.pdf>>

Torres, R.M. "Sin reforma de la formación docente no habrá reforma educativa". *Perspectivas* (1996 septiembre) N° 3, UNESCO: París.