



ACEBAL ADA MARÍA
INSTITUTO SUIZO
DE EDUCACIÓN A DISTANCIA



LAS TUTORÍAS PEDAGÓGICAS: REASEGURO DE LA CALIDAD DE LAS ACCIONES EDUCATIVAS A DISTANCIA

Eje temático 3: Gestión docente y tutorial de la Educación a Distancia en un contexto de aseguramiento de calidad.

Acebal Ada María ⁱ

Instituto Suizo de Educación a Distancia

Suiza

ada.acebal@ised.ch

Resumen

La tutoría es una estrategia pedagógica/didáctica de larga tradición. Es el lazo que relaciona al alumno con la institución, con los docentes, con los materiales y con los pares; en este contexto las funciones del tutor llevan implícita la responsabilidad y el compromiso de desarrollar y mantener criterios de calidad y de constituirse en un modelo pedagógico equilibrado, núcleo del diálogo mediatizado y nexos relacionales de toda la comunidad educativa.

Palabras claves: tutoría, comunicación, características, funciones, calidad.



Un acercamiento al concepto de tutoría

La tutoría es una estrategia utilizada a lo largo de la historia en los distintos niveles de los sistemas educativos mundiales; sin embargo el nivel superior ha sido (y es) el ámbito natural de la tutoría. ¿Cuál es el sentido de esta última afirmación? La tutoría busca acompañar al alumno en el transcurso de sus estudios, orientando, estimulando la búsqueda y el desarrollo de estrategias de aprendizaje, colaborando con el aprendiz en la solución de las situaciones problemáticas; en una palabra: ayudando a transitar con éxito el camino académico y potenciando las habilidades que el estudiante deberá utilizar a lo largo del mismo. Esto no significa que el tutor (en cualquiera de sus modalidades las cuales analizaremos más adelante) resuelva los problemas sino que solo orienta y motiva al aprendiz para que él mismo sea capaz de encontrar las soluciones. Para que la tutoría brinde sus reales potencialidades el alumno debe haber desarrollado previamente habilidades de investigación, estrategias de aprendizaje, técnicas de estudio, criterios evaluatorios, como también debe poseer una fuerte motivación intrínseca que lo movilice hacia el esfuerzo y le permita mantenerse firme frente a los numerosos obstáculos que pueden surgir.

En general, los alumnos que inician su carrera académica no solo estudian contenidos específicos de la disciplina, sino que a la par desarrollan todas estas capacidades mencionadas. La tutoría, en esa fase, tiene un perfil más marcado en relación a la estructuración de las tareas; en cambio en niveles superiores la tutoría es más flexible desde el inicio de la actividad, permitiendo que el alumno se exprese en su verdadera naturaleza y que transite su camino en el modo por él elegido.

Los tutores son llamados de muchas maneras: asesores, facilitadores, consejeros, animadores, monitores, guías, mentores; en el futuro utilizaremos el término tutor por considerar que incluye en sí mismo a todos los demás ya que el tutor desempeña todos esos roles según las características de las situaciones que se van presentando. No hay un significado unívoco acerca de la tutoría, más bien es factible encontrar diversos términos que son utilizados para el mismo fin. Entre la terminología¹ que define el rol del orientador docente en entornos de eLearning, podemos encontrar:

- Formador e instructor: el que ayuda a desarrollarse de manera armónica.
- Maestro: aquel que supera a otros en lo que sabe o hace.
- Enseñante: es quien utiliza los signos y símbolos recibidos del sistema cultural y los transmite para que otros puedan aprenderlos
- Tutor: es quien ayuda a crecer en modo seguro; Cantoni y Di Blas utilizan la conocida metáfora del tutor o bastón usado en agricultura para guiar el crecimiento de una planta, ayudándola a que crezca derecha.
- Mentor: quien acompaña y asiste durante el proceso de desarrollo.
- Profesor: en un sentido es quien habla con competencia de un tema determinado; en otro sentido es quien profesa una actividad de particular importancia social (esta

¹ Cantoni; L. y Di Blas; N. (2002). Teoria e pratiche della comunicazione. Apogeo. Milano. P. 188.



última aseveración proveniente del latín debería ser revisada en relación al contexto social en el cual se desenvuelve el profesorado, ya que en algunos países esta profesión se ve notablemente desjerarquizada social y económicamente).

- Facilitador: remarca el rol del formador que promueve contextos y experiencias verdaderamente formativas y significativas.
- Orientador: muestra las posibilidades didáctico/pedagógicas y aconseja sobre posibles soluciones a los problemas que se van presentando.

Cada conceptualización nos permite analizar el rol del tutor desde diferentes enfoques y perspectivas; preferir o acercarnos a una o a otra depende de las teorías implícitas que se interrelacionan al interior de cada uno de nosotros; y en consecuencia, a la filosofía con que encaramos la tarea pedagógica.

Antecedentes históricos de los sistemas tutoriales

En el mundo académico anglosajón existe una amplia tradición de educación individualizada mediante la cual los docentes orientan a los alumnos en la profundización de determinados temas. Los docentes dividen sus tareas en las sesiones de clase presenciales, en seminarios y en la práctica de sesiones de tutoría como mencionamos. Estas tutorías pueden ser individuales y grupales (grupos reducidos); durante las mismas el docente/tutor guía a los alumnos sobre la bibliografía, analiza y cuestiona el trabajo realizado, argumenta sobre el mismo, motiva a la profundización del tema, establece relaciones junto a los aprendices con otros temas vinculados directa o indirectamente, etc. Inglaterra, Estados Unidos, Australia, Canadá, Suiza, son, entre otros, países que utilizan desde larga data el sistema de "tutoring". El docente crea un espacio participativo para la discusión de los temas que ocupan a los aprendices; además informa sobre pautas de calidad en la redacción de trabajos escritos, colaborando así en mantener altos estándares de calidad en el trabajo académico. Estos espacios de consulta y orientación tienen gran importancia en el currículum de las universidades que disponen para ello de espacios físicos adecuados para que el tutor organice y coordine dichas actividades.

¿Qué es la Tutoría?

Decimos que la tutoría es un subsistema clave entre todos los subsistemas de la institución; es el vínculo que une a los estudiantes con la institución y el ámbito en el cual el alumno puede encontrar una respuesta rápida y adecuada a sus necesidades académicas. La tutoría como nexo comunicante entre los dos niveles (institucional e individual) actúa como elemento de realimentación positivo en el sistema pedagógico institucional. Se puede entender la tutoría como un proceso dinámico y positivo cuyo objetivo mayor es propiciar situaciones de aprendizaje significativo que posibiliten a los alumnos desarrollar autonomía y responsabilidad en su camino académico y que tiene como objetivos asociados contribuir a la integración de los alumnos en el sistema



pedagógico y potenciar sus habilidades sociales y comunicativas. El servicio que brinda la tutoría en cualquier institución educativa es sumamente valioso ya que además de orientar al alumno profesionalmente contribuye a su formación humana integral. En los países económicamente desarrollados la tutoría está contemplada en el currículum oficial institucional y por supuesto el trabajo del docente/tutor es considerado en la planificación de los fondos asignados; sin embargo en países donde las crisis económicas son crónicas y la educación ha pasado a un segundo plano con la consecuente disminución de fondos destinados a las instituciones públicas, la tutoría queda librada a la buena voluntad del docente.

Decimos entonces que la tutoría es un espacio de encuentro entre tutor y aprendiz y entre el aprendiz y la institución ya que actúa como nexo entre los dos anteriores; no hay que olvidar que el tutor es *“la cara visible de la institución”*². Como espacio no se debe entender solamente el espacio físico destinado a las sesiones de encuentro entre alumnos y tutores sino también el espacio comunicacional que se conforma, el puente que se establece entre ambos; el ida y vuelta de la comunicación positiva transforma cualquier abismo, cualquier soledad, cualquier problema en una situación de colaboración en la cual uno y otro trabajan juntos en pos de un objetivo común.

En ese espacio construido entre dos (o más) protagonistas se realizan todas las actividades de guía y de orientación por parte del tutor y de profundización, aclaración de dudas, interrelación de temas y de ideas de parte del aprendiz. Entre los actores fluye la comunicación didáctica y social; entre ambos actores llenan el espacio intermedio con sus actividades y sus ideas. Todo el proceso anterior se encuentra enmarcado por diferentes contextos que ejercen influencia a través de varios canales y por medio de lenguajes específicos, normas, reglas y tradiciones culturales.

Por un lado, el contexto institucional sostiene la estructura a través de normas, reglas y de una cultura característica que infunde una dinámica específica a todas las acciones de los actores. En segundo lugar, el contexto social es el macrocontexto, brinda la herencia cultural y los conocimientos validados históricamente, impregna a todos los actores y es el común denominador; en otras palabras, es aquello vivido y compartido en mayor o en menor grado por todos los actores, lo cual les permite reconocerse como habitantes de una misma cultura. En tercer lugar, el contexto grupal se refiere al perfil de cada grupo, a la dinámica particular que cada grupo desarrolla durante el trabajo: los roles que se cumplen, el modo de comunicarse, la manera de enfrentar y solucionar los conflictos, los vínculos que el grupo establece con otros grupos, con la institución y con los docentes/tutores, el estilo de aprendizaje de cada grupo, las técnicas utilizadas para realizar el trabajo, etc. Y por último el contexto psicológico es el que señala las rupturas,

² Acebal; A. M y Tessio; N. M. ***“La tutoría en el campus virtual: el caso de la Universidad Nacional de Quilmes”***. Ponencia fruto de una investigación presentada en el Congreso Internacional de eLearning. 2003. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina y en el III Congreso Internacional de Educación 2003. Cibereduca y Universitat de Illes Balears. Se puede consultar en: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/psc08/tutor.htm>



las individualidades; aquello que es característico de cada uno y que no se repite en otro (historia personal, temores, estilo de aprendizaje, modo en qué se comunica, etc.) y que permite que aún en un grupo o en una comunidad, cada uno conserve rasgos específicos en su desarrollo.

El docente/tutor puede ser uno que cumpla ambos roles docentes (enseñar/tutorizar) o puede ocurrir que sean funciones ejercidas por personas diferentes; esto depende del currículum institucional y del perfil que adjudique la institución al tutor además de los recursos económicos disponibles para la planta de personal. De cualquier manera los docentes/tutores se comunican con los aprendices para realizar el trabajo de tutoría, de mediación y de coordinación de grupos de aprendizaje; también forman con sus pares grupos de trabajo para evaluar las actividades desarrolladas con los alumnos, para evaluar las consecuencias no deseadas y los resultados exitosos y posteriormente para decidir en el grupo cómo comunicar esos resultados a la gestión; otra actividad que puede desarrollar el grupo de tutores es el diseño de estrategias de aprendizaje y de comunicación y el intercambio de información acerca del progreso de los alumnos.

En el párrafo anterior se han mencionado tareas de tutoría, de mediación y de coordinación en relación a la órbita docente; ¿porqué diferenciarlas si todas corresponden al trabajo de la tutoría? En el caso de instituciones con recursos económicos limitados, el tutor desempeña múltiples roles y tareas; sin embargo las situaciones que se presentan son diferentes intrínsecamente y demandan del tutor competencias multivariadas. A veces deberá actuar como un mediador, a veces como un coordinador, otras tendrá que tutorizar estrechamente a un alumno determinado, otras veces orientará a un aprendiz confundido... Todos los roles mencionados son, a primera vista, similares, pero si uno analiza con detenimiento cada uno de los posibles roles puede inferir que requieren de competencias, habilidades, sensibilidad, y percepción diferentes. No es lo mismo mediar en un conflicto de grupo (se deberá conocer acerca de la dinámica grupal, de la forma de resolver el conflicto) que tutorizar un alumno que recién se inscribe (se necesitará desarrollar empatía y habilidades de comunicación escrita para motivar); no es lo mismo evaluar que coordinar el diseño de la evaluación, y así podemos encontrar muchos otros ejemplos.

Los proyectos de orientación, coordinación y tutoría pueden concretarse en la dimensión personal y en la dimensión grupal. Cuando aludimos al ámbito individual ponemos de relieve las concepciones teóricas implícitas en la acción docente. Un docente que realiza un seguimiento del proceso de aprendizaje de sus alumnos se encuentra comprometido con ese mismo proceso, pero sobre todo, es un docente que no teme lo imprevisible, que ha dejado margen para que emerja lo no previsto; ese docente se constituye entonces en un puente entre sí mismo y sus alumnos y entre ellos mismos. Hay entonces una verdadera vocación de escuchar la palabra del otro, el pensamiento del otro; lo que el otro comprendió de todo lo escuchado, lo que el otro construyó a partir de los elementos facilitados. Allí, en la práctica, se ponen de manifiesto las teorías implícitas mencionadas anteriormente, que conforman, limitan, potencian o traccionan la acción; pero el docente



que propone una tutoría desea trascender esa teoría, se constituye en un más allá, en un verdadero mediador; su palabra no es unívoca, no es inalterable. Él construye una zona en la cual se encuentran distintos elementos: su teoría, la de los alumnos, las ideas previas, las diferentes historias, los diferentes miedos, los diferentes deseos, las variadas preguntas, las respuestas huérfanas de preguntas, los métodos, las técnicas, los sueños, las realidades.

Es posible que un especialista conforme un espacio tutorial específico, profesional y optimizado a la medida del contexto, sin embargo lo que tratamos es tan antiguo como la profesión docente. Quizás antes no poseía denominación técnica, pero muchos docentes, por propia iniciativa, realizaban (realizan) un acompañamiento del alumno en el proceso de aprendizaje, apoyando, aconsejando, al tiempo que permiten, estimulan, felicitan, cuestionan, alertan, recuerdan obligaciones, preguntan. Qué es tutoriar (o tutorizar) sino ayudar a crecer; qué es acompañar sino comprometerse; qué es comunicarse sino escuchar para conocer al otro? Podemos pensar la acción tutorial desde un espacio de múltiples significados, desde una zona multipoblada, en la cual se encuentran aquellos que comparten una experiencia, aún desde diferentes visiones.

Desde el ámbito grupal profesional (entre pares docentes/tutores) tal vez es necesaria una previa reflexión acerca de la propia disciplina, sus objetivos, métodos, evaluaciones, para lograr, posteriormente, un acuerdo o negociación interdisciplinaria. La negociación entre los diferentes currícula dependerá del proyecto institucional y de los modelos de gestión, pero sobre todo, dependerá de la voluntad de cambio de los docentes implicados, de la dinámica grupal, de los flujos de comunicación vertical y horizontal y de los niveles de resistencia hacia el cambio o el miedo a la intromisión en el programa diseñado. Abrirse al diálogo grupal implica abrir la puerta a la crítica; significa ceder o defender lo antes pensado, significa evolucionar o significa aceptar las consecuencias de la propia coherencia. Dialogar en un grupo es un intento de construir una estructura que todos puedan habitar en libertad; sin embargo puede ser un proceso doloroso y extenuante. Organizarse es un paso fundamental, reconocer las necesidades, fijar las prioridades y elaborar objetivos factibles de alcanzar, diseñar actividades posibles de ser puestas en prácticas, prepararse para los escollos, desear tener éxito y trabajar para conseguirlo son todos momentos ineludibles. Parte de una comunicación grupal es dejar de lado la crítica intencionada, los prejuicios, la comodidad, el egoísmo de esperar que "lo haga el otro". Coordinar todas las voces es permitir que todos adopten todos los roles, es permitir elegir a cada quien quién desea ser y qué desea hacer. Por decantamiento, después de ensayos y errores, cada uno encontrará, tal vez, el lugar desde donde mejor realizar la tarea.

Desde el ámbito grupal con los alumnos la tutoría es la llave para la socialización (de las personas y de los conocimientos) y para la actividad académica colaborativa. El tutor articula las relaciones entre los integrantes del grupo de tutorandos mediante la selección, coordinación y evaluación de actividades; al mismo tiempo reorienta la comunicación hacia espacios de convergencia para solucionar los conflictos. Uno puede preguntarse



cómo puede cumplir tantos papeles el tutor; en realidad no hay recetas preestablecidas porque cada grupo de alumnos tiene sus propias características; lo que sí se puede decir es que la experiencia, la capacitación, un bagaje cultural importante y una sensibilidad aún mayor son los aliados indispensables que ayudarán al tutor en el ejercicio de su labor. Tutorizar no es solo proveer de información al alumno; es algo realmente profundo que tiene que ver con el desarrollo de las personas, con un compromiso personal para dar lo mejor de sí (en el sentido profesional) para que el otro (en este caso el aprendiz) salga beneficiado y pueda desplegar todas sus potencialidades académicas y humanas. El tutor crea un entorno, un espacio (como dijimos, de encuentro) en el cual el centro de la actividad es el estudiante. Una de las consecuencias positivas de la tutoría es que el alumno se siente protagonista de su propio aprendizaje ya que el tutor le dedica parte de su tiempo para escuchar consultas, dudas, proyectos. El desarrollo de ambientes y espacios de aprendizaje no es una tarea sencilla; todo lo contrario, requiere de múltiples actividades, algunas relacionadas con los materiales, con los contenidos y demanda variados conocimientos como por ejemplo psicológicos, comunicacionales, pedagógicos/didácticos, sociales, etc.

Condiciones básicas de la tutoría

Es necesario que la tutoría presente determinadas condiciones básicas, consideradas como punto de partida para permitir la organización adecuada de la misma y para establecer patrones de calidad generales. Podemos mencionar como fundamentales las siguientes condiciones:

- **Flexibilidad:** la tutoría debe adecuarse a las necesidades de los alumnos, coordinando estas con los requerimientos de los docentes y de la institución.
- **Dinamismo:** debe ser dinámica para resolver dificultades y para dar respuesta a las necesidades planteadas.
- **Continuidad:** debe estar disponible la mayor parte del tiempo. En sistemas presenciales se deben pautar previamente y de manera clara, para que el alumno se organice, los tiempos de tutoría y los tiempos de vacaciones o descanso del tutor. En modalidades a distancia el espacio de tutoría no se toma descanso; el tutor que se va de vacaciones o que tiene asignada otra tarea es reemplazado por otro tutor. El espacio tutorial debe estar siempre activo y dar respuesta a los alumnos.
- **Empatía:** el tutor debe desarrollar una capacidad empática hacia los tutorados, ya que los sentimientos de rechazo, indiferencia o discriminación son percibidos y pueden bloquear la comunicación, influyendo de manera negativa en el proceso de aprendizaje.
- **Motivación:** la tutoría puede utilizar todos los recursos tecnológicos disponibles y las estrategias cognitivas/didácticas adecuadas para estimular el interés de los alumnos hacia el estudio.



- Respeto: el tutor tiene la facultad de evaluar al alumno pero no a la persona; por ello es necesario que manifieste respeto por cada una de las personas (diferentes historias, género, sexo, capacidades, religión, condición social, condición económica) que tutoriza.
- Justicia: la tutoría debe ser equitativa en la valoración de los trabajos, y en la relación que establece con los tutorandos; esto último significa que en su trabajo profesional no debe privilegiar ninguna relación con los alumnos sino que debe considerar a todos por igual.

Tipos de tutorías

El subsistema tutorial puede ser implementado de varias maneras; la elección se hará teniendo en cuenta el perfil institucional, las posibilidades y recursos institucionales y las necesidades de todos los participantes. Existen dos tipos de tutoría: presencial y a distancia; ambas pueden ser, a su vez, de tipo:

- obligatoria u optativa, según la asistencia requerida: en este caso el currículo contempla la modalidad para que el alumno sepa a qué atenerse; debe expresar los requisitos de obligatoriedad en el primer caso. En el segundo caso el alumno decide cuándo se presenta (generalmente lo hace cuando tiene un problema que no puede resolver solo).
- individual o grupal, según el número de tutorandos: El alumno accede a entrevistas personales, solo con el tutor; esta modalidad asegura una comunicación fluida, y una rápida resolución a los problemas que le surgen al alumno (generalmente). En el segundo caso, es preferible que el grupo sea pequeño para logra brindar respuesta a todos y a cada uno; esta modalidad acrecienta la comunicación intragrupal y fomenta el trabajo colaborativo en el grupo.
- fija o flexible, según la frecuencia: en el primer caso el cronograma se establece al inicio del programa, generalmente antes de las evaluaciones parciales para aclarar dudas a los alumnos; en el segundo caso se programa entre tutor y alumno según las necesidades de este último y la disponibilidad del primero.
- didáctica o de orientación, según la finalidad: En el primer caso el diálogo tutorial tiene como objetivo tratar los temas del currículo, profundizarlos, aclarar dudas sobre los mismos, ampliar bibliografía, orientar sobre estrategias de aprendizaje, orientar sobre el desarrollo de criterios propios de autoevaluación, realizar valoración sobre el trabajo realizado. En el segundo caso el objetivo es orientar sobre procesos administrativos, sociales, burocráticos, de comunicación, sobre aspectos tecnológicos y sobre aspectos psicológicos.
- inicial, de seguimiento o de evaluación, según el momento de aplicación; depende de la fase didáctica por la cual se esté atravesando; la tutoría en cada una de ellas



despliega estrategias de enseñanza, de orientación específicas fundamentadas en teorías previamente explicitadas.

Tutoría presencial

Se caracteriza por el encuentro cara a cara de tutor y aprendiz; el tutor puede obtener un conocimiento acabado acerca de la situación académica como de los problemas por los que atraviesa el alumno. La situación de co-presencia aumenta la posibilidad de la interacción. Este tipo de encuentro puede suceder en la institución, en centros regionales, en centros asociados, de manera itinerante (tutor viajero). Si la tutoría es de tipo opcional, es requerida por el alumno que se encuentra en problemas o en situación de conflicto grupal. Puede ocurrir que el alumno solicite la tutoría (optativa) para hacerse notar por el tutor, como estrategia para llamar la atención y ser considerado como un individuo entre la multitud. De cualquier forma, esta también es una situación conflictiva. Los objetivos de la tutoría presencial pueden ser: orientar en el trabajo individual o grupal, solucionando dudas sobre algún tema, o material formativo; motivar a los alumnos; crear espacios de discusión intra e intergrupales o entre alumno y tutor; crear canales afectivos que favorezcan la socialización; evaluar el trabajo realizado y el aprovechamiento de anteriores tutorías; aconsejar sobre tecnologías, estrategias y técnicas posibles de ser utilizadas; obtener retroalimentación sobre el proceso educativo. La tutoría presencial presenta algunas desventajas o riesgos que es preferible conocer para poder neutralizar o prevenir; podemos mencionar que los alumnos no siempre utilizan la tutoría opcional y por lo tanto desperdician la oportunidad de obtener la orientación del tutor y el consecuente beneficio sobre su aprendizaje; otra situación es que el tutor termine dando una clase expositiva o magistral en el espacio de su escritorio pasando a ser el centro de la tutoría y el alumno queda entonces desdibujado y con ello se desdibuja el verdadero significado y motivo de la tutoría; el tutor puede también caer en la tentación de actuar de manera evaluatoria durante la tutoría aprovechando los momentos de apertura del alumno (o del grupo) en los cuales expone sus dudas y problemas respecto a la resolución de la tarea o los problemas surgidos durante la misma; si el tutor utiliza la información en esta situación con fines evaluatorios solo logrará desacreditar la tutoría y desalentar a los alumnos a que la frecuenten.

Tutoría a distancia

Este tipo de tutoría permite crear nuevos canales de comunicación cuando la situación no exige o no permite la presencialidad. En esas circunstancias la tutoría a distancia constituye la vía alternativa para interactuar entre alumnos y tutores, entre pares y para realizar actividades con los materiales. Las tutorías a distancia reciben su denominación particular según el medio de comunicación que utiliza. Tenemos entonces:



- Tutoría por correspondencia: es la más antigua. De bajo costo, no exige desarrollo tecnológico para establecer comunicación. Permite enviar material escrito como también audio y video al alumno; se realizan evaluaciones que el alumno completa y devuelve. Necesita de una espera muchas veces prolongada para recibir los envíos. Desarrolla habilidades para comunicarse por escrito; exige reflexión y profundización de los contenidos. La sensación de soledad es marcada. Es asincrónica.
- Tutoría telefónica: utilizada para consultas de carácter urgente; no permite interactuar ni enviar materiales y no siempre se encuentra al tutor o al alumno. Es de tipo asincrónica en cuanto al lugar y el costo varía según la distancia. Hay retroalimentación instantánea.
- Tutoría por fax: es de tipo asincrónica y permite intercambiar información velozmente; algunas de estas tecnologías tienen memoria para guardar la información y si la misma está incorporada en la computadora, se puede guardar junto a los demás archivos. En todos los casos es posible imprimir la información.
- Tutoría por radio: permite ampliar un tema y transmitirlo a una gran cantidad de usuarios; se puede volver a escuchar solo si se graba; no es cómoda para el alumno ya que no se puede reflexionar ni interactuar con el orador o con el material. Es de bajo costo. Es asincrónica.
- Tutoría por televisión: como la anterior; el costo es mayor, pero no permite interactuar; el alumno debe adoptar un rol pasivo y se puede re-veer la información si se la graba. Es asincrónica.
- Tutoría por videocasete: se utiliza para profundizar temas muy específicos; permite llegar a gran cantidad de alumnos, no requiere de desarrollo tecnológico y es de bajo costo. Se puede volver a escuchar la información. El rol del alumno también es pasivo en esta modalidad. Es asincrónica.
- Tutoría por computador: esta puede ser a su vez:
 - tutoría por correo electrónico, asincrónica o sea que no coinciden las coordenadas de tiempo y lugar, en la cual se intercambian mensajes prácticamente en tiempo real que pueden ser guardados y leídos en cualquier momento, además con el mensaje se pueden adjuntar documentos, imágenes y otros archivos de gran utilidad. Permite reflexionar antes de enviar el mensaje. La comunicación es escrita y el rol del alumno es activo.
 - tutoría por videoconferencia: tutoría sincrónica o sea que existe convergencia de tiempo y espacio. Promueven el intercambio de información, aumentan la motivación, y fomentan el trabajo colaborativo por las herramientas tecnológicas que se utilizan (por ejemplo: pizarra colaborativa o compartida). Es una tutoría dinámica que acrecienta la comunicación la cual es escrita, verbal y visual. Tiene alto costo. El alumno tiene un rol medianamente activo ya que el centro de la atención es el orador experto.



- tutoría virtual o telemática: implementada a través del campus virtual. Tiene alto costo. Disminuye la sensación de soledad ya que se interactúa con las personas de manera escrita, verbal, visual (webcam), y se realiza interactividad con los materiales. El campus virtual permite que el espacio de tutoría esté siempre disponible y que el alumno pueda acceder a él cuando lo desee. El alumno ejerce el rol central de manera muy activa. Es sincrónica o asincrónica, depende la tecnología usada. En esta modalidad tutorial vamos a detenernos especialmente ya que la revolución informática tiene una gran penetración en todos los sistemas y niveles educativos. Actualmente la mayoría de las universidades están reorganizando su currículum y ofrecen cursos o carreras en modalidad virtual.

La tutoría virtual: centro de la atención del mundo educativo

En la última década la educación tradicional se está transformando en forma sostenida, ampliando los espacios pedagógicos y las estrategias de enseñanza y de aprendizaje a través de la construcción de aulas virtuales en las que se desarrollan nuevos modos de elaborar el conocimiento y de interactuar con los agentes y elementos que intervienen en el acto educativo. Y aunque la acción tutorial se lleva a cabo desde mucho tiempo atrás, de manera presencial para orientar y aconsejar a los alumnos en cuestiones académicas o con el objetivo de estimular metahabilidades de aprendizaje y/o a distancia en sus primeras manifestaciones, ya sea a través del correo postal como por medio del teléfono, es la tutoría a distancia o por campus virtual (online) la que se ha constituido actualmente como el centro de atención en el área pedagógica.

En general, todavía se percibe entre los legos una cierta desconfianza hacia el término “virtual”; ocurre que el significado tradicional de virtual se refiere a aquello que aparenta ser real, pero sin serlo; en otras palabras: lo virtual como actualización de lo real. Pero contextualizando virtual en relación a los nuevos ambientes de enseñanza y de aprendizaje generados por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), virtual designa un nuevo espacio arquitectónico, en el cual las coordenadas de tiempo y espacio interactúan de manera no convencional (sincronía/asincronía) y estructuran un lugar conformado por bits, no por átomos. Estos lugares virtuales son reales en la medida en que tomamos posesión de ellos, interaccionando con los elementos estructurantes y estructurales e interactuando con las personas que comparten ese espacio y que intervienen en actividades comunes.

La costumbre de transitar por lugares topográficos materiales, que nos enmarcan y delimitan, se modifica en la medida que producimos tecnología cada vez más compleja; es así que en estos espacios virtuales somos modificados por la interacción con las nuevas herramientas desde el momento en que nos exigen nuevos roles y funciones, y

simultáneamente nos permiten y estimulan a ejercer habilidades que originan nuevas transformaciones en lo artefactual.

En el ámbito de la educación universitaria el rol del docente como portador pasivo de conocimiento está cambiando y de manera cada vez más frecuente se habla de tutor, o de orientador del conocimiento. En este sistema particular los participantes se encuentran separados por una determinada distancia física (lejanía o cercanía geográfica) y por una determinada distancia transaccional³, la cual condiciona de manera decisiva la calidad de los intercambios y como consecuencia, incide en la permanencia o en el abandono de la actividad por parte del aprendiz. El aula presencial, multitudinaria, materialidad cotidiana, con escasa comunicación docente/alumno, reclama modalidades de interacción flexibles que se adecuen al nuevo escenario de construcción del conocimiento.

Se presentan entonces las universidades virtuales (en modalidad mixta y en modalidad pura) como verdaderas comunidades de aprendizaje que utilizan toda la tecnología disponible para configurar canales alternativos de comunicación; en un verdadero movimiento extensional a través del cual se apropian de un espacio extra para desarrollar actividad cognitiva y relaciones sociales; en ese movimiento el propio campo educativo se reconfigura como igualmente ocurre con el rol de docentes y alumnos.

La figura del tutor (académico u orientador) en el campus virtual es central por varias razones: en primer lugar porque su experiencia (presente y futura) configura el propio campo de acción; y también es una especie de garante para que se cumplan normas de calidad en los procesos de enseñanza y de aprendizaje virtual. En segundo lugar, el tutor humaniza la tecnología utilizada; se convierte en el mediador de la misma y este accionar permite que el alumno interactúe con personas y no con máquina. En tercer lugar el tutor promueve un aprendizaje de tipo holístico; esto se relaciona con el punto anterior y significa que el tutor promueve las relaciones sociales para que el aprendiz no se limite solo a los conocimientos disciplinares y al manejo tecnológico sino que por su intermedio pueda integrarse en la comunidad educativa, formar parte de grupos de estudio, comunicarse con los compañeros para resolver problemas, interactuar en los espacios sociales del campus, etc. La orientación del tutor en estos aspectos, sobre todo cuando el alumno recién se inicia, es fundamental. En cuarto lugar el tutor promueve situaciones que actúan como vectores de inteligencia colectiva; esto significa que el tipo de trabajo que el tutor promueve y que es de carácter colaborativo se transforma en una pauta cultural que después el alumno podrá desplegar en su ámbito laboral/profesional; los aprendizajes específicos y sociales que los alumnos incorporan son transferidos a otros

³ Moore denomina como “distancia transaccional” la distancia que existe en las relaciones educativas y que está determinada por las características de la comunicación establecida entre los agentes participantes y por el tipo de estructuración del curso. Este autor menciona que a mayor estructuración mayor será la distancia transaccional y a menor estructuración disminuye dicha distancia. Moore, M. (1993). *Theory of Transactional Distance*. En Keegan, D. (Ed.), *Theoretical Principles of Distance Education*. Routledge. New York.



campos de acción; pero también significa que las situaciones creadas por el tutor en esta línea de trabajo colaborativo actúan socializando el conocimiento ya que en muchas oportunidades los alumnos comparten la búsqueda, la elaboración y la aplicación del conocimiento. Esto último no invalida el aprendizaje individual (autónomo) que realizan los alumnos, que es el fundamental y sin el cual no podría darse el aprendizaje colaborativo; uno y otro forman un continuum que se retroalimenta y que, por momentos, se superponen, se suceden y se intercambian. En quinto lugar, el tutor gracias a la macrovisión que tiene (por su ubicación en el sistema) de todo el proceso, es capaz de identificar los factores motivadores que influyen de manera positiva en el aprendizaje; por lo tanto esto le permite una comunicación positiva con el alumno y al mismo tiempo diseñar y utilizar adecuadas estrategias didácticas que incrementan los procesos de adquisición del conocimiento.

La tutoría se transforma así en un modelo pedagógico equilibrado, en el núcleo del diálogo mediatizado, en el nexo relacional de toda la comunidad educativa (en sus múltiples roles de tutor, docente, coordinador, mediador), y en su relación con el aprendizaje tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la responsabilidad y la autonomía.

Bibliografía

- Acebal, A. M. (2006). El factor humano en la educación a distancia. Córdoba. Alción

ⁱ Ada María Acebal
Doctoranda Ciencias Sociales-UNQ
Especialista en la Enseñanza de la Educación Superior-UCC
Licenciada en Educación-UNQ
Licenciada en Nutrición-UNC
Nutricionista-Dietista-UNC
Dietista Diplomada-SUP
Directora Académica ISED-Suiza

