



# PERCEPCIONES RESPECTO DEL PERFIL DEL DOCENTE A DISTANCIA.

## 3.- Gestión docente y tutorial de la Educación a Distancia en un contexto de aseguramiento de calidad

**Mag. Ing. Lilian Cejas**

[lilcejas@frm.utn.edu.ar](mailto:lilcejas@frm.utn.edu.ar)

**Esp. Ing. Daniela Carbonari**

[dcarbonari@frm.utn.edu.ar](mailto:dcarbonari@frm.utn.edu.ar)

**Facultad Regional Mendoza  
Universidad Tecnológica Nacional  
Argentina**

### RESUMEN

En este trabajo se vuelca la experiencia enfocada especialmente en aspectos de la función docente y de la función tutorial, adquirida a lo largo de los cinco años en los que se viene desarrollando el Programa de Educación a Distancia de la Facultad Regional Mendoza de la Universidad Tecnológica Nacional. El Programa cuenta con el desarrollo de la Licenciatura en Tecnología Educativa- Ciclo Licenciatura, la Tecnicatura en Higiene y Seguridad en el Trabajo y los Cursos del tipo Extensión Universitaria relacionadas con las áreas disciplinares de cada carrera. Se abordan las fortalezas y las debilidades de ambas funciones, como así también las mejoras que se han ido implementando a medida que se detectaban los problemas y además se describen las acciones implementadas para dar sustentabilidad a las fortalezas del programa. Se abordan temas como es la expresión escrita, la oralidad, la comunicación educativa, la autoevaluación, la empatía, la interactividad y la interacción en cada una de las funciones, apuntando a



establecer una clara diferenciación de la acción docente como de la acción tutorial.

### **Palabras Claves**

Educación a Distancia – Docente – Tutor – Perfiles- Interacción-Interactividad.

## **1- INTRODUCCIÓN**

La Universidad Tecnológica Nacional (UTN) es una casa de altos estudios de larga tradición en la enseñanza presencial de distintas ingenierías, donde actualmente se dictan carreras cortas y cursos a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la búsqueda de reformular la oferta académica para dar respuesta a los cambios en la demanda y a la diversidad de intereses, como así también para mantener el compromiso institucional de brindar a los egresados y miembros de la comunidad la oportunidad de sostener procesos de formación continua y permanente.

En la Facultad Regional Mendoza (FRM) de la UTN, el Programa de Educación a Distancia nace en el 2003 con Cursos de Extensión Universitaria, y fue creciendo hasta incluir hoy en día dos carreras: la Licenciatura en Tecnología Educativa- Ciclo Licenciatura (carrera de grado) y la Tecnicatura en Higiene y Seguridad en el Trabajo (carrera de pregrado).

En el marco de esta propuesta ya se han capacitado alrededor tres mil estudiantes (3000) entre los inscriptos a los distintos Cursos que se relacionan directamente con las áreas de conocimiento de las dos carreras tales como: Formación de Tutores para EAD; Diseño de Materiales Didácticos para EAD, Inmersión en Plataformas Educativas, Expertos en Herramientas Tecnológicas para EAD, Prevención de Incendios, Prevención de Accidentes en la Construcción, Toxicología, Ruidos y Vibraciones. En la Tecnicatura en Higiene y Seguridad en el Trabajo se cuenta con aproximadamente setecientos (700) alumnos, mientras que en la Licenciatura en Tecnología Educativa - Ciclo Licenciatura – contamos con alrededor de 300 inscriptos.

El modelo pedagógico implementado en la FRM es un docente a cargo del curso que es el responsable de promover el aprendizaje en el alumno, y un profesor tutor que acompaña al alumno de manera muy cercana en el proceso de construcción de conocimiento, y a la vez es el nexo entre el alumno y el docente o entre el alumno y la institución. Bajo este modelo, el tutor es el que se encuentra más cerca del alumno y, en el caso de las carreras, quien lo acompaña a lo largo de los dos o tres años de cursado.

A partir de la experiencia reunida a través de estos seis años en educación a distancia, vamos a analizar las características que deberían reunir los docentes y tutores para una adecuada gestión áulica.



## 2- PERFILES DEL DOCENTE Y DEL TUTOR

### 2.1- EL DOCENTE

La función docente en la modalidad a distancia difiere esencialmente de la planteada en la modalidad presencial. En particular, en la enseñanza presencial, el docente es el referente físico y visual del alumno, y como tal, el encargado personal de las acciones tendientes a impartir, administrar y controlar el proceso de acceso de los alumnos al conocimiento. En la modalidad a distancia, el docente no ejerce las funciones antes mencionadas a nivel personal, sino que son reemplazadas por un conjunto de actividades docentes desempeñadas por distintos miembros de la institución. Es el resultado de la acción conjunta de muchos actores del sistema educativo virtual, entre los que se destacan: el Contenidista que llevó a cabo el diseño del material, el Mediador que es el encargado de convertir el material de manera que sea apropiado para la modalidad a distancia, el Docente que dicta el curso y el Tutor que es el responsable de apoyar y acompañar al estudiante a lo largo del proceso de aprendizaje.

En nuestro caso el docente es el que se encuentra al frente del curso, siendo el responsable del desarrollo de los contenidos de la currícula, de las actividades que promuevan un aprendizaje significativo, como así también de las instancias de evaluación de los estudiantes. En nuestros cursos el docente tiene una presencia prácticamente diaria, y es el experto en los temas de esa área disciplinar.

En base a nuestra experiencia, las competencias más importantes que debe poseer el docente en educación a distancia son:

- ↳ Manejo del tema: si bien no es necesario que el docente sea el contenidista (o el que haya realizado los contenidos de estudio), al igual que en la instancia presencial, el docente debe manejar adecuadamente y tener experiencia práctica en los temas que se desarrollan en el espacio curricular a su cargo de manera que pueda orientar apropiadamente al alumno en su proceso de aprendizaje.
- ↳ Facilitar el aprendizaje de los alumnos: el docente de la EAD debe elaborar aquellas estrategias de trabajo individual o grupal de manera de asegurar trabajos colaborativos y de cooperación con los materiales didácticos propuestos.
- ↳ Habilidad para la comunicación escrita: el docente en la modalidad a distancia es muy importante el desarrollo de esta competencia, ya que la interacción educativa es fundamental para que exista el aprendizaje; debe expresarse de manera clara y precisa para que el alumno interprete lo que efectivamente la consigna se le ha comunicado.

Hemos observado que al docente en EAD le puede resultar dificultoso pasar del lenguaje oral de la presencialidad al lenguaje escrito de la modalidad virtual. Se apunta a lograr, en términos de



Tedesco<sup>1</sup> que "el maestro debe ser capaz de exteriorizar el proceso mental implícito, de tal manera que el estudiante pueda observarlos, compararlos con sus propios modos de pensar, para que paulatinamente pueda ponerlos en práctica." Pero es importante que trate de lograrlo tanto en la comunicación que se lleva adelante a través de foros, salas de chat, etc., como también en los enunciados de los trabajos y actividades que el alumno debe llevar adelante.

- ↪ Capacidad para respetar los ritmos de aprendizaje de cada participante: es decir, debe tener presente los tiempos y procesos de aprendizaje de los distintos estudiantes, ya que no son iguales para todos. Además, el estudiante a distancia tiene la característica que cuenta con compromisos laborales, familiares y sociales que hacen que su disponibilidad horaria para el estudio se vea limitada.
- ↪ Debe tener la capacidad para animar a los estudiantes a lograr un aprendizaje independiente, ya que en general el alumno es temeroso de equivocarse (característica que se ve incrementada cuando el estudiante es un adulto que estudia a distancia).
- ↪ Disponibilidad horaria: el docente debe tener una amplia predisposición para atender a las consultas de sus alumnos en forma rápida o casi inmediata. Desde nuestra experiencia hemos observado que el grado de ansiedad de los estudiantes que aprenden a distancia se ve incrementada.
- ↪ Debe ser muy didáctico en sus explicaciones: el docente de esta modalidad, debe ser lo más claro posible en sus explicaciones y estar dispuesto a explicarlo de distintas maneras hasta que sus alumnos lo hayan entendido. Hemos observado que es difícil en esta modalidad verificar el hecho que todos los alumnos hayan entendido un tema, dado que al no existir contacto visual no es posible identificar los que tienen "cara de perdidos". Es por ello que son de vital importancia las propuestas que el docente haga de autoevaluación. Posteriormente, es imprescindible el feed back casi inmediato, que de manera conjunta con el tutor, para aquellos que tengan problemas en comprender los temas abordados.
- ↪ Capacidad para adaptarse a los intereses de sus alumnos: según nuestra experiencia, resultan más exitosos los cursos en los que el docente "escucha" a sus estudiantes, y planifica las actividades de acuerdo a sus intereses sin apartarse de los alcances definidos para el curso.
- ↪ Capacidad de evaluar a sus alumnos: es fundamental que el docente implemente adecuadas instancias de evaluación, tanto de proceso como sumativas, ya que son ellas las que le permitirán ajustar sus actividades pedagógicas de acuerdo a los resultados de la evaluación a fin de asegurar calidad educativa.

---

<sup>1</sup> Tedesco, Juan Carlos, 2003, "Los pilares de la educación del futuro", ponencia impartida en el ciclo 'Debates de educación' organizado por la Fundación Jaume Bofill y la UOC. Barcelona, España, pág. 8. Disponible en: <http://www.uoc.edu/dt/20367/index.html>.



## 2.2- EL TUTOR

El modelo adoptado por nuestra institución tiene un fuerte componente en la figura del tutor. Se sabe que el proceso de aprendizaje requiere tres aspectos, cognitivos, meta cognitivos y afectivos. El tutor, en nuestro modelo es el responsable de los aspectos socio-afectivos, y su principal función es hacerle sentir al estudiante que no estudia en soledad a pesar de la distancia.

El tutor es el que se encarga de contener al alumno, de evitar y moderar las naturales ansiedades que se despiertan en el estudiante a distancia, de guiar al alumno en su desenvolvimiento en el aula y en la relación con la institución.

Entre las características esperadas para el tutor, podemos citar las siguientes:

- ↳ Empatía: la capacidad de ponerse en el lugar de otro. Esta característica es de vital importancia en la educación a distancia ya que propicia la comunicación entre los individuos. Es deseable que el tutor pueda percibir las emociones tanto negativas como positivas de sus alumnos.

Podemos decir que, en la modalidad a distancia, es de vital importancia que el tutor desarrolle esta habilidad en particular, ya que facilita la comunicación interpersonal. Por otra parte, la misma distancia, dificulta el desarrollo de esta habilidad, toda vez que está faltando el contacto cara a cara donde los gestos corporales nos transmiten mucha información del estado de ánimo de una persona.

En base a nuestra experiencia, el tutor puede tratar de desarrollar esta característica utilizando tanto el mail como Messenger o el teléfono. Hemos observado que el teléfono es un medio muy efectivo para más cerca del alumno. En nuestra experiencia podemos decir que el alumno se siente “mimado” cuando recibe los llamados de su tutor, que hay alguien que se interesa por lo que les está pasando, y que no están solos en el camino que han emprendido.

- ↳ Manejo de la plataforma de estudio: es necesario que el tutor tenga un muy buen conocimiento respecto de la plataforma de estudio, sepa de configuraciones de los recursos, etc. Es importante que el tutor pueda evacuar todas las dudas que se les presentan respecto del manejo del aula virtual de manera rápida, y de manera que solamente las más complejas sean transmitidas al personal de apoyo tecnológico.
- ↳ Disponibilidad horaria: el tutor debe tener una disponibilidad preferentemente diaria para poder llevar adelante su tarea. De esta manera los alumnos se sienten más acompañados, guiados y contenidos en la medida que cuentan con respuestas “casi instantáneas” a sus inquietudes por parte de su tutor.





- ↪ Capacidad para solucionar problemas: el tutor debe ser una persona activa, capaz de solucionar la mayoría de las dudas que se le presenten a sus estudiantes, o en su defecto ser capaz de contactar a la persona indicada para dar solución que escapen a su conocimiento, como así también, orientar al alumno en los trámites que desee realizar. Hemos observado que el mayor porcentaje de los problemas son del tipo técnico, que provocan un grado importante de ansiedad, pero que si se responde casi inmediatamente la ansiedad disminuye y aumenta además la motivación para permanecer en el sistema.
- ↪ Habilidad para el trato con los alumnos: esta característica es esencial ya que, especialmente en los cursos, los alumnos son de distintos perfiles y con distintos intereses. En nuestra experiencia consideramos que es muy importante que el tutor sea capaz conocerlos individualmente de manera de poder incentivarlos y motivarlos de una forma personal a continuar con los estudios.
- ↪ Ser capaz de crear un ambiente cordial de trabajo tanto con los alumnos como con el docente a cargo del curso. En el primer caso, significa que el tutor interactúe informalmente en un espacio definido a tal fin, por ejemplo un foro de cafetería, donde puedan intercambiar información personal del grupo, por ejemplo nacimientos, fechas de cumpleaños, opiniones sobre películas, libros, etc. Hemos observado que el aspecto social es un requisito importante a la hora de formar verdaderos lazos afectivos, y promover los necesarios sentimientos de pertenencia.

Otro aspecto muy importante es la relación entre el docente y el tutor. Según nuestra experiencia cuando se logra establecer un buen ambiente de trabajo entre ambos profesionales, es cuando el tutor se convierte en un apoyo real del docente, tanto en la tarea de conocer, como en la de contener y acompañar a los alumnos, y sólo así se presentan los mejores procesos de enseñanza.

- ↪ Mantener al alumno al tanto de las novedades; de su avance y fechas de vencimiento de tareas. En el desarrollo de nuestro programa, los tutores mantienen una comunicación semanal donde se les comunica a los alumnos las tareas faltantes, las fechas de vencimiento de las actividades, pero fundamentalmente los animan a seguir adelante y resaltando los logros académicos alcanzados y los felicitan por los logros obtenidos.

Es importante destacar, que la comunicación que se logra con el alumno es mucho más personalizada que en la instancia presencial; el tutor llega a conocer al alumno en sus capacidades y debilidades, sus necesidades, sus problemas. Es tan importante el lazo construido que en muchos casos se mantiene el contacto por correo electrónico aún después de finalizado el cursado.

- ↪ Manejar el grado de ansiedad: una de las funciones más importantes del tutor, es que debe tener la capacidad de disminuir o evitar el grado de ansiedad tanto individual como grupal, este aspecto



actitudinal, en general se incrementa en los estudiantes que se encuentran estudiando con modalidad a distancia.

- ⇒ Ser cordial, respetuoso y paciente con los estudiantes, de manera de propiciar el trato cordial en todo el grupo y de generar en el alumno la confianza que permita establecer una buena comunicación educativa.

### **3- CONSIDERACIONES RESPECTO DEL PERFIL DOCENTE Y DEL TUTOR EN LA MODALIDAD A DISTANCIA**

Hasta este momento hemos desarrollado las características deseables de los docentes y tutores para educación a distancia. Sin embargo, cabe en este momento una reflexión sobre la realidad de los docentes que desempeñan estas funciones en educación a distancia. En particular estamos refiriéndonos a la formación de los mismos.

En la gran mayoría de los casos, los docentes que se desempeñan en educación a distancia, han tenido su formación en la presencialidad. Hemos comprobado que el mayor inconveniente el desarrollo de la labor docente a distancia, es lo que el docente ya sabe de antemano. Por lo que las características que analizáramos no están siempre presentes en toda la potencialidad que la modalidad requiere, o bien no las perciben como necesarias debido a su formación y a la falta de experiencia en la modalidad a distancia. Es por este motivo, que consideramos imprescindible que el docente tenga una capacitación a distancia previa a desempeñar tanto la función de docente como la función tutorial: desde nuestra casa de altos estudios se brinda con carácter de obligatorio una capacitación en la modalidad a aquellos profesionales de la educación que no la posean.

Se apunta a que a través de esta formación a distancia que brinda nuestra institución, el futuro docente de la modalidad pueda vivenciar las situaciones por las que atraviesa el alumno que estudia a distancia: capitalizar el estudio independiente sin un profesor presencial, autoevaluar los propios progresos académicos, organizar y regular sus tiempos y actividades, experimentar las ansiedades por las respuestas o los resultados, la necesidad de establecer contacto con personas perteneciente a la institución y con sus colegas, etc.

Otra debilidad detectada es que tanto los docentes como los tutores poseen escaso entrenamiento en la comunicación escrita, hemos observado que les resulta difícil pasar de la oralidad a la expresión escrita, aspecto que incide marcadamente a la hora de contener y orientar a sus estudiantes. Es por ello que desde la gestión se brindan las instancias y herramientas de manera de que el docente y el tutor puedan lograr una guía personalizada tal como lo requiere la modalidad a distancia apuntando a que estas competencias se desarrollen de manera óptima para su desempeño en la modalidad.

### **4- CONCLUSIONES**



El rol del docente y el rol del tutor son factores, junto con el contenido científico de los materiales de estudio, los que determinan la calidad de una propuesta de educación a distancia. Es por esta razón que es deseable que tanto el docente como el tutor cuenten y/o desarrollen una serie de competencias específicas para lograr un desempeño orientado a lograr una gestión ágil de calidad, es por ello que desde la institución se brinda la capacitación, la formación y el seguimiento cercano de ambos profesionales de la educación con modalidad a distancia.

Sabemos que tanto para la función del docente como para la función del tutor, es muy importante la habilidad para comunicarse por escrito, para lograr transmitir adecuadamente las proposiciones, consignas y comentarios a los estudiantes, base de la verdadera interacción e interactividad. Esta habilidad incluye también la capacidad de interpretar adecuadamente lo que el estudiante trata de transmitir a través de lo que escribe. Hemos comprobado que en la medida en que se logre una verdadera comunicación educativa, se obtiene la mejor calidad tanto en la enseñanza y como en el aprendizaje. Pero esto no es un proceso espontáneo, es un trabajo cooperativo que impone esfuerzo, dedicación y pasión por la modalidad por parte de por todos los actores del sistema de educación a distancia.

## 5- BIBLIOGRAFÍA

- Aparici R. (1997) Medios de comunicación y manipulación, UNED. Madrid.
- Cejas Lilian. Tesis de Maestría. "Diseño, implementación y evaluación de un curso de Educación a Distancia mediada por NTICs. Una experiencia en la asignatura Química Orgánica de la carrera de Ingeniería Química".
- Cukierman, Uriel – Rozenhauz, Julieta – Santángelo, Horacio, "Tecnología Educativa. Recursos, modelos y metodologías", 1° Edición, Prentice Hall, Buenos Aires, 2009.-
- García Aretio, L. (1998) Indicadores para la evaluación de la Enseñanza a Distancia.
- García Aretio, L. (1999). La tutoría en la UNED. Bases y orientaciones. UNED: Madrid.
- García Falcon Y Alamo Vera. (2001) El proceso estratégico en las universidades. Modulo IV Gestión y Evaluación de un Sistema de Educación a Distancia. Curso interuniversitario de Educación a Distancia.
- Garcia, T., Y Pintrich, P. R. (1994). Regulating motivation and cognition in the classroom: The role of self-schemas and self-regulatory strategies. In D. H. Schunk y B. J. Zimmerman (Eds.), Self-regulation of learning and performance: Issues and educational applications Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.





- Garrido, I. (1996). Psicología de la Motivación. Madrid: Editorial Síntesis.
- Garrison, Randy Y Otros (2000). A Theory of Critical Inquirí in Online Distance Education. Mahwah. Lawrence Erlabum Associates.
- Litwin E. (comp.) Tecnología educativa. Política, historias, propuestas. Ed. Piadós. Buenos Aires. 2000
- Mena M., Aguilar Alvarez M. La educación a distancia en América Latina: modelos, tecnologías y realidades. International Council for Distance Education. Editorial Stella, 2004
- Mena, M. La creación de ambientes de aprendizaje en educación a distancia. En difundiendo la educación a distancia. <http://www.spu.edu.ar/ed/lacreaci.htm>
- Méndez Martínez, J. 2005. Medios y estrategias instruccionales para el tutor en educación a distancia .
- Molina, Víctor y Prieto Castillo, Daniel. “El aprendizaje en la Universidad”. Módulo II de la Especialización en docencia universitaria. Tercera Edición. EDIUNC.
- Moore M. (1977) On a Theory of independent study. En Epistolodidaktik.
- Moore, M. Y Kearsley, G. (1996): Distance Education: A Systems View. Wadsworth Publishing Company. Belmont, California
- Moore, M.G. (1983). The individual adult learner. En M.Tight (Ed) Adult learning and educations. London: Croom Helm.
- Prieto Castillo, Daniel. “La enseñanza en la Universidad”. Módulo I de la Especialización en docencia universitaria. Tercera Edición. EDIUNC
- Tedesco, Juan Carlos, 2003, “Los pilares de la educación del futuro”, ponencia impartida en el ciclo 'Debates de educación' organizado por la Fundación Jaime Bofill y la UOC. Barcelona, España, pág. 8. Disponible en: <http://www.uoc.edu/dt/20367/index.html>.-



**CURRICULUM VITAE: LILIAN CEJAS**

Posse el Título de Ingeniera Química, es Especialista en Docencia Universitaria y Magíster en Docencia Universitaria, se desempeña como Directora de la Licenciatura en Tecnología Educativa (modalidad a distancia) de la Regional Mendoza de la U.T.N. desde 2003.

Se ha desempeñado como Coordinadora del Programa de Educación a Distancia de la UTN- FRM, y como Docente, y Tutora en distintas carreras o cursos con modalidad a distancia, desde 2003 al 2006.

Se ha desempeñado como Tutora de la Carrera de Especialización en Tecnología Educativa-modalidad a distancia de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. Desde Marzo a Agosto de 2005.

En la modalidad presencial, actualmente se desempeña como Directora del Departamento de Ciencias Básicas de la Regional Neuquén de la UTN, desde 2007 y continúa.

También se ha desempeñado en las siguientes funciones: miembro Titular del Consejo Académico de la Regional Mendoza, miembro de la Comisión de Autoevaluación Institucional de la U.T.N., representante por la F.R.M. en las Jornadas Nacionales de Evaluación en septiembre de 2000, miembro de la Comisión de Planeamiento del Consejo Académico de la Regional Mendoza, miembro de la Comisión Central Evaluación y Acreditación de Carreras de la Regional Mendoza, Miembro del Equipo Multidisciplinario de Educación a Distancia de la Escuela de Cuarto Nivel Académico de la Facultad Regional Mendoza, miembro del Comité Organizador del Primer Congreso Latinoamericano sobre Educación a Distancia (marzo del 2003).



**CURRICULUM VITAE: DANIELA BEATRIZ CARBONARI**

Posee título de Ingeniera en Sistemas de Información de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Mendoza. Es Especialista en Docencia Universitaria y Especialista en Ingeniería Gerencial con Orientación en Administración Empresarial.

Se desempeña como Supervisora y como Miembro del Equipo de Conducción del Programa Educación a Distancia desde 2008 a la fecha, como así también como docente de la Licenciatura en Tecnología Educativa (modalidad a distancia) desde 2005 a la fecha en la Regional Mendoza de la UTN.

Se ha desempeñado como tutor de la Licenciatura en Tecnología Educativa – UTN – FRM durante 2006 y 2007.

También se ha desempeñado como administradora de proyectos del Proyecto Avanzo (España) y Proyecto FICE. E-Learning LatinAmerica – 2004.

Realizó la definición de contenidos y evaluaciones del curso interactivo de Microsoft Excel 2003 en el marco del Proyecto Banco BCP (Banco Crédito de Perú). E-Learning LatinAmerica – 2004.

Se ha desempeñado como Docente Tutor en curso a distancia de Microsoft Excel - Capacitación a distancia. Convenio Diario Los Andes – Universidad Tecnológica Nacional – 2003.