

## 1. LA TUTORÍA: UNA PERSPECTIVA DESDE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN.

Enviado por Editorial el lun, 02/18/2008 - 17:32.

Rolando Palacios<sup>1</sup>  
Universidad Diego Portales

### 1.1. E-LEARNING: UNA MIRADA DESDE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

Con relación a los aspectos comunicacionales de la Educación a Distancia (ead), ésta apunta a la integración de varios soportes, aplicaciones y lenguajes mediales que en su conjunto constituyen estrategias comunicativas para la presentación de materiales educativos. De esa manera, comunicación y educación se articulan de manera inseparable en una situación en la cual, la distancia que existe entre los estudiantes y los especialistas en contenidos, es mediada, por un proceso comunicativo particular. Si bien este proceso no pertenece a la circulación de bienes y servicios culturales al interior de la esfera del intercambio de productos y bienes culturales masivos, circula como propósito educativo en el sistema de ead.

Lorenzo García Aretio (1990), Titular de la Cátedra UNESCO de Educación a Distancia y Director del Máster en enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia (UNED), señala que la modalidad educativa a distancia, los medios o recursos didácticos juegan un destacado papel y los entiende como “los apoyos de carácter técnico que facilitan de forma directa la vehiculación de la comunicación encaminada a la consecución de los objetivos de aprendizaje”. Es decir, el profesor García Aretio, formula una definición de comunicación (vehiculación de objetivos de aprendizaje) que corresponde a una versión cibernética de la comunicación, es decir, como flujo de información. Esto significa que en todo modelo de EaD existe implícita una teoría de la comunicación.

En 1990, Aretio señala: la educación a distancia es un sistema tecnológico y de comunicación masiva bidireccional que sustituye la interacción personal del profesor y el alumno, como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organizacional tutorial que proporcionan el aprendizaje autónomo de los estudiantes.

Sin embargo, lo anterior sólo es un aspecto de la relación compleja entre educación y comunicación en un programa de EaD, ya que un modelo EaD no sólo tiene implícita una estrategia comunicativa, sino obviamente, un modelo pedagógico, una base epistemológica y un desarrollo institucional. Pero no sólo eso, **un programa académico de EaD supone no sólo definir cuál es la dinámica de la comunicación que existe entre el sistema educativo y los estudiantes sino también significa articular ámbitos tan disímiles como la pedagogía, la tecnología informática y la administración del registro curricular/académico**. Es decir, la EaD es un área de desarrollo institucional que involucra ámbitos de acción, investigación, planificación y desarrollo que tocan aspectos transdisciplinarios.

Es posible encontrar diversas dificultades en la modalidad a distancia, algunos autores privilegian algunos aspectos más que otros, algunas de estas dificultades son: la distancia cultural y geográfica entre los estudiantes y el sistema educativo; el aislamiento; los

resultados de las evaluaciones a distancia son poco fiables (García Aretio, 2002); la escasa interacción entre los profesores, los materiales y sus propios compañeros de curso (Prieto Castillo, 2002); la alta deserción de los estudiantes (cerca de un 43%, según García Aretio (1987:313); según Azcorra, más de un 50% (2001:53)); falta de reconocimiento y de validación de diplomas y títulos de un país a otro (UNESCO, 2002:25); la fragmentación de las dimensiones educativas, comunicativas, tecnológicas y administrativas (Prieto Castillo, 2002); la predilección por modelos centrados en los contenidos y escasamente en el proceso; la descontextualización de la experiencia (conocimientos previos) de los estudiantes; la planificación de actividades que no guardan relación con la “vida real” de los estudiantes; etcétera.

Este conjunto de problemas se encuentran documentados, de manera dispersa, en numerosos documentos de trabajo en congresos y seminarios en la región.

La pregunta acerca de las instancias de aprendizaje dice relación a ¿con quién y qué aprende alguien cuando aprende? Una respuesta posible es que los estudiantes aprenden en y con un conjunto integrado de contenidos, prácticas de aprendizaje, sistemas de evaluación y validación de materiales. Este conjunto integrado de prácticas sociales, en un ambiente a distancia, se encuentra fragmentado y aislado. El estudiante está aislado del tema (y el tema de su contexto), del grupo y del tutor. Moore (1980) señala que la distancia es mayor cuando más estructurado sea el sistema y menos diálogo exista con el estudiante.

En ese sentido una propuesta alternativa de educación a distancia plantea que la pedagogía es la principal tecnología. Esto significa realizar un esfuerzo central en que el estudiante hable con alguien, es decir, que los materiales, los tutores, las prácticas de aprendizaje lo interpeleen, lo reconozcan, lo identifiquen, lo acerquen y rompan cultural y territorialmente esa distancia.

Desde un inicio la pedagogía ha utilizado la palabra (del profesor) y el texto (soporte de contenido), sin embargo en un contexto a distancia interesa que el alumno sea capaz de crear su propio texto, un texto colectivo que dé cuenta de la experiencia y práctica educativas. Se trata de recuperar la situación de la comunicación en el aula, y para ello, es fundamental contar con una metodología para intercambiar puntos de vista, contextos, experiencias y críticas del alumno al profesor y de los estudiantes entre ellos.

**Primera constatación** : los sujetos se comunican consigo mismo, con sus compañeros y con el profesor. Para que haya comunicación tiene que haber un propósito pedagógico, es decir, la comunicación tiene por objeto mediar entre el mundo cultural del alumno y el modelo de construcción del conocimiento propuesto por el experto.

Aquí surge un elemento de que se ha valido la educación para comunicar: el texto. El texto debe ser mediado por el profesor para ser presentado a sus estudiantes considerando sus intereses, motivaciones, contextos y características. Prieto Castillo llama a esto mediación pedagógica (Prieto y Gutiérrez, 2001).

La mediación pedagógica es el tratamiento de contenidos y de las otras formas de expresión de los diferentes temas a fin de hacer posible el acto educativo, dentro de una educación concebida como participación, creatividad, expresividad y racionalidad (Op. cit., p. 62).

La comunicación en la educación tiene varias instancias de reconocimiento:

- Una de ellas es reconocer el intercambio y la negociación de significados, saberes y percepciones entre los estudiantes y la institución, entre los estudiantes y el tutor, entre los estudiantes y el grupo, entre el estudiante y los materiales y los estudiantes consigo mismo.
- La otra es reconocer la comunicación en la educación implica desarrollar la capacidad de reconocer las tácticas de la palabra, el juego del diálogo, la interlocución y la escucha en las relaciones interinstitucionales y sociales en general.

Se puede entender la comunicación como:

ejercicio de la calidad del ser humano	goce (narrativa y poesía)
expresión	relación
interacción	afirmación del propio ser
sentirse y sentir a los demás	abrirse al mundo
	apropiarse de uno mismo

**Segunda constatación** : los sujetos se comunican con el texto y también interpretan sus contenidos de acuerdo a su experiencia, conocimientos previos, contextos institucionales, historia personal, etc. El proceso educativo conlleva una relación comunicativa entre sus agentes (institución, profesor), los sujetos y los medios (texto, audiovisual, informática, etc.). Lo que interesa es que en el proceso educativo el sujeto sea realmente un sujeto de transformación, un sujeto que aprenda a interpretar el conocimiento, que lo haga suyo, que se apropie de él y que extraiga sus propias conclusiones.

En la EaD no sólo se trata de definir la enseñanza-aprendizaje sino el sistema educativo como tal. También hay que considerar que la modalidad a distancia implica una serie de transformaciones en los hábitos, la cultura organizacional y escolar, la racionalidad pedagógica de los profesores, los hábitos disciplinarios de los educadores, etc. Para los estudiantes, la introducción de esta metodología educativa implica también una serie de transformaciones con relación a los ritmos de estudio, los márgenes de autonomía y autodisciplina, el aislamiento, la pérdida de la socialización con sus pares, etc. En la EaD el desafío consiste en la formación de sujetos cuyo espacio de interacción social se dé a través de la interacción a distancia (Prieto Castillo).

Este conjunto de dimensiones de trabajo (pedagogía, comunicación, tecnología y administración) constituyen un desafío enorme para la generación de programas académicos a distancia básicamente porque no han sido abordadas de manera integrada, sistémica y modularizada. En la mayoría de los modelos de educación a distancia el diseño pedagógico y las estrategias comunicativas se encuentran disociadas.

## 1.2. EL VALOR DE LA TUTORÍA EN LA EaD

La metodología de la Educación a Distancia, se basa en la articulación de procesos administrativos, pedagógicos, comunicativos y tecnológicos.

Grosso modo, este proceso explica la articulación entre:

- Los aspectos administrativos: oferta, inscripción, registro curricular y escolar, pago de matrícula, asignación a curso/comunidad, trazabilidad<sup>2</sup> y certificación.
- Los aspectos pedagógicos: detección de necesidades, perfiles de usuarios, diseño instruccional, diseño y desarrollo de situaciones de aprendizaje, sistema de evaluación, Pre y post-Test.
- Los aspectos comunicativos: inicio/bienvenida al curso y los procesos de la Tutoría.
- Los aspectos tecnológicos: todo el sistema opera bajo un entorno tecnológico integrado.

Por tanto, quien articula estos procesos es el Tutor cuya figura está presente en un antecedente anterior en términos de modalidad y metodología: la Educación Abierta. En ésta, el estudiante se encuentra con materiales (manuales, audiovisuales, guías de estudio, lecturas) y sesiones de tutoría con profesores responsables de guiar el trabajo de los estudiantes con lapsos de tiempo que pueden ser quincenales, mensuales o bimensuales. Independientemente de las características particulares del Sistema Abierto, tiene implícito un Tutor que acompaña, guía, apoya, facilita y orienta el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

### 1.2.1. ¿Dónde nace la Tutoría?

De acuerdo a la literatura disponible, diversos autores reconocen su origen en la formación anglosajona, en particular en Inglaterra. Luego se disemina en Australia y Estados Unidos. En particular, Arbizu (et. al, 2004:54) señala que esta práctica de tutoría está asociada a Andrew Bell y Joseph Lancaster a finales del siglo XVIII. Nos referimos en concreto a la tutorización del aprendizaje entre pares: peer teaching. Según Arbizu, este método se instaló en Inglaterra con la creación de las universidades politécnicas en donde fueron necesarios tutores que orientaran, siguieran y apoyaran a pequeños grupos de estudiantes; a la vez, que detectaran y guiaran sus aspiraciones y motivaciones individuales.

Según Goodlad e Hist (1989, citados por Arbizu), existen varias técnicas pedagógicas en las cuales se distingue claramente la función del profesor (catedrático: experto en contenido) del tutor.

Estas técnicas son:

- *Surrogate teaching* : Los profesores delegan en estudiantes elegidos una serie de funciones como la corrección de las enseñanzas, el seguimiento de trabajos de laboratorio, la animación de grupos de trabajo, etcétera.
- *Proctoring* : Es una forma de tutoría individualizada. Un tutor se hace cargo sólo de un estudiante a fin de que consiga dominar las materias de estudio. Con ayuda de

manuales orienta al estudiante y regula su estudio en los temas y ejercicios, solventando las dificultades que éste va encontrando en su aprendizaje.

- *Co-tutoring* : Se trata de la tutorización recíproca entre estudiantes. Cada grupo de estudiantes se divide en díadas. Cada estudiante, a través de un sistema rotatorio, trabaja alternativamente con todos los demás miembros de su célula de estudio. Cada díada adopta el principio de reciprocidad: un estudiante plantea una cuestión relativa a un curso, el otro intenta responderla. Luego los roles se invierten. De esta manera preparan los exámenes o confirman sus conocimientos. La tutoría recíproca es utilizada en la Universidad McGill, en Michigan y en la Universidad de Ottawa. Según estas experiencias, la tutoría promueve: una mejor selección de los contenidos disciplinares y una mayor adquisición de los conocimientos del curso.
- *Teacherless groups* : Se trata de grupos de discusión de cinco a diez estudiantes que trabajan sin la presencia del profesor quien previamente ha marcado el tema de estudio con su correspondiente bibliografía. Los estudiantes presentan posteriormente la relación de contenidos de los intercambios llevados a cabo (Arbizu, et al, 2004: 55-56).

Estas experiencias en universidades anglosajonas y canadienses, han tenido como resultado:

- acompañar a los estudiantes, sobre todo a los que muestran deficiencias en su proceso de aprendizaje;
- ayudar a mejorar las competencias de cara a su formación;
- prevenir posibles fracasos;
- apoyar la integración de los estudiantes recién llegados;
- servir de guía en la elaboración de pequeñas investigaciones.

Recordemos que el tutor no es un experto en contenido ni el “dueño de la cátedra” sino más bien un estudiante avanzado que ha pasado por dicha cátedra y tiene una experiencia académica superior que los estudiantes de la tutoría. Por tanto, es fundamental que el tutor genere las condiciones intelectuales (o prácticas) para que el estudiante actualice sus conocimientos a partir de algunas de las estrategias de aprendizaje ya señaladas. En ese sentido, no se requieren tutores que monopolicen la conversación, sean directivos y paternalistas. Al contrario, dos tipos de habilidades de los tutores son:

- Incitar a los estudiantes a utilizar los propios conocimientos; y,
- Plantear cuestiones que obliguen a los estudiantes a reflexionar.

Con relación a la primera habilidad, Moust (1993, citado por Arbizu) señala la pertinencia que los tutores adquieran la capacidad de congruencia cognitiva y social. Moust entiende por congruencia social, la voluntad de comportarse como “un estudiante entre los estudiantes”, buscando una relación menos formalizada con los estudiantes; y, define la congruencia cognitiva como “la capacidad de expresarse en el lenguaje de los estudiantes, usando nociones o conceptos que ellos utilizan y la capacidad de explicarse en términos comprensibles para los estudiantes” (Arbizu, op. Cit., p. 58).

Dicho esto, se busca un comportamiento que se diferencie del tutor experto (experto en contenido o “dueño de la cátedra”) ya que en general quienes asumen esta actitud tienden a monopolizar las conversaciones, a dar las repuestas y a liderar el proceso de meta-aprendizaje. En esas condiciones, el estudiante tiene pocas posibilidades de aprender de

sus propios errores (o construcciones conceptuales), a partir de la contrastación con las clarificaciones, explicaciones o ejemplificaciones de los tutores.

### 1.2.2. Rol del Tutor(a) en la EaD

Tal como se ha señalado, gracias a Arbizu, la Tutoría se remonta al s. XVIII por tanto, estamos en presencia de un sistema de enseñanza, centrado en el aprendizaje, que no requirió de tecnología alguna. Ahora bien, en el marco de la EaD de tercera generación, nos encontramos en un entorno de tecnologías flexibles y dinámicas que, a lo largo del tiempo, se ha pensado en cómo trasladar el rol tutorial mediante estas tecnologías.

A continuación, se presentan los principales enfoques sobre el rol del tutor en Educación a Distancia. ¿Por qué se presenta en orden cronológico? Principalmente para identificar que a lo largo de tiempo, el rol del tutor siempre tuvo un componente central en la EaD, pero a medida que su función se fue haciendo más específica en el proceso de aprendizaje; los autores definen con mayor claridad cuál es el aporte fundamental de la tutoría en un sistema de EaD:

1979

Arrendondo (1979) señala que en la tutoría, “lo significativo se refiere a la capacidad para resolver problemas, para encontrar por cuenta propia soluciones y alternativas, para investigar situaciones y para crear innovaciones. Se consideran entonces como indispensables el cultivo de las capacidades intelectuales —interpretación, análisis, creatividad y juicio crítico— y el desarrollo afectivo en cuanto a intereses, actitudes y valores. Se intenta pues proporcionar elementos metodológicos e instrumentales que, aunados a las habilidades intelectuales y al desarrollo de actitudes consideradas valiosas, permita a los sujetos una actuación relativamente autónoma en su contexto propio”.

1989

De acuerdo a la Oficina de Evaluación Tecnológica (Office of Technology Assessment) del Congreso de los Estados Unidos, en un documento de 1989 dejó clara constancia que “la clave del éxito del aprendizaje a distancia es el tutor. Si el tutor es bueno, la tecnología se vuelve casi transparente. Al contrario, ninguna tecnología puede superar un pobre proceso tutorial”.

1994

De acuerdo a Schlosser y Anderson (1994), los tutores a distancia deben ser capaces de desarrollar las siguientes habilidades:

- Entender la naturaleza y la filosofía de la educación a distancia bajo el influjo del nuevo paradigma telemático.
- Identificar las características del estudiante o participante más allá de las fronteras geográficas, y asumiendo diferentes contextos.
- Diseñar y desarrollar cursos interactivos que utilicen en forma apropiada las nuevas tecnologías.
- Adaptar las estrategias de enseñanza y aprendizaje para la educación a distancia.

- Organizar los recursos instruccionales en un formato o diseño capaz de potenciar el estudio independiente.
- Entrenarse en la práctica de los nuevos sistemas a distancia.
- Involucrarse en la organización, planificación y toma de decisiones.
- Evaluar la actitud de los estudiantes hacia los nuevos medios telemáticos.
- Ser un agente innovador tanto tecnológica como socialmente.

### **1.2.3. Funciones del Tutor(a)**

De acuerdo a García Aretio (1994),<sup>3</sup> las tareas fundamentales del tutor son de tres niveles:

1. Orientadora
2. Académica
3. Institucional

#### **1.2.3.1. Función Orientadora:**

Esta centrada en el área afectiva puesto que los estudiantes a distancia se desaniman fácilmente. En este sentido el tutor debe:

- Brindar toda la información relacionada con el plan de estudio y los aspectos que configuran el sistema de educación a distancia
- Evitar que el alumno se sienta solo, aislado, manteniendo una comunicación constante con cada alumno a través de correo electrónico, teléfono, fájx, etc.
- Familiarizar al estudiante con la metodología a distancia y con el uso de los materiales de estudio.
- Atender todas las consultas que extienden los estudiantes, sean o no académicas, respondiendo en forma rápida a cada uno de los requerimientos.
- Estimular y motivar a los estudiantes para que tenga una participación activa en el curso.
- Personalizar el sistema generando estrategias de socialización.
- Conocer bien a los estudiantes tutelados.
- Superar o reducir los problemas de angustia o ansiedad de los participantes ante la dificultad de los trabajos y pruebas de evaluación.
- Suscitar la interacción del grupo tutelado, favoreciendo la comunicación entre sus miembros y la realización de trabajo en grupo.
- Proponer a los estudiantes técnicas diversas de trabajo intelectual.
- Comunicarse personalmente con cada uno cuando se percibe posibilidad de abandono del curso.

#### **1.2.3.2. Función Académica:**

Esta relacionada con el ámbito cognoscitivo. Los tutores son seleccionados por poseer amplios dominio de campo curricular del curso y serán capacitados para cooperar en la facilitación de los aprendizajes, pero para cumplir tareas distintas a las de un profesor convencional. La acción tutorial es un medio para ayudar y reforzar el proceso de autoaprendizaje, nunca una simple acción transmisora de información que lleva a relación de dependencia (Clarke, 1986, citado por García Aretio, 2002).

En este sentido el tutor debe:

- Informar a los participantes sobre los objetivos y contenidos del curso.
- Ayudar a aclarar los objetivos de cada uno de las actividades propuestas.
- Aclarar los requisitos necesarios para acometer el estudio del curso ofreciendo ayuda para salvar deficiencia a fin de nivelar sus mínimos.
- Estar atento al desarrollo de los procesos de aprendizaje de cada uno de los estudiantes.
- Integrar los progresivos objetivos y contenidos de aprendizaje en la globalidad de la materia.
- Prevenir con antelación suficiente las previsibles dificultades y problemas de aprendizaje que pudieran surgir y cuando éstos afloran, aclarar las dudas.
- Reforzar los materiales de estudio, complementándolos con materiales que un tutorado necesite en forma individual para apoyar alguna deficiencia o complementar un tema de interés particular.
- Facilitar la integración de los estudiantes.

#### 1.2.3.3. Función Institucional:

de nexos y colaboración con la institución y profesores principales de la disciplina, en este sentido el tutor debe:

- Participar de la filosofía del programa de enseñanza a distancia e identificarse con la cultura particular de la Institución.
- Asumir el rol de referente institucional, los estudiantes transmitirán todas sus inquietudes a través del tutor.
- Conocer los fundamentos, estructura, posibilidades y la metodología de la enseñanza a distancia en general.
- Colaborar y mantener los contactos convenientes con todos los actores de la Institución.
- Elaborar los informes tutoriales.
- Conocer y evaluar los materiales de estudio.
- Mantener informado a los estudiantes de todo lo relativo a sus estudios en particular y al programa en general.
- Mantener informado al Profesor Principal sobre la marcha del grupo, especialmente en cuanto a posibles estudiantes desertores.
- Comunicar al Profesor Principal la evaluación sobre las respuestas de los estudiantes en el uso de los materiales del curso.
- Llevar al día el trabajo burocrático referido a su tutoría.
- Prever los trabajos y ayudas específicas que requieren alumnos con determinadas dificultades (Aretio, 1994).

#### 1.2.4. Ámbitos de intervención del Tutor(a)

1995

De acuerdo a (Berge y Collins, 1995), el Tutor debe preocuparse por cuatro áreas fundamentales:

- **Área pedagógica** . 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.



- **Área social** . El tutor tiene la obligación de crear un ambiente amigable en la clase virtual, fomentar la cohesión del grupo, ayudar a los estudiantes a trabajar juntos en un proyecto común.
- **Área organizativa** . El tutor debe preparar la agenda del curso y, sobre todo, las diferentes interacciones tutor-estudiantes, estudiantes-estudiantes, estudiantes-otros expertos.
- **Área técnica** . El tutor debe fomentar la transparencia de la tecnología para que los estudiantes centren su atención en el curso y no se dejen distraer por las posibles complicaciones de los aparatos y los programas informativos.

2002

Álvarez Pérez (2002) define la tutoría como "...un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, estrechamente vinculadas a la práctica educativa y con una clara proyección hacia la madurez global del individuo, mediante las cuales se enseñe a aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma".

2003

De acuerdo a Gallego Arufat (2003), las funciones del tutor, así como las estrategias que debe desarrollar para el asesoramiento de los estudiantes en prácticas en un entorno virtual, serán aquellas que ayuden a construir y a impulsar un modelo de supervisión flexible, donde prime la actividad y la construcción del conocimiento práctico por parte del estudiante, superando las limitaciones temporales y las distancias geográficas. Deberá desarrollar sobre todo funciones tecnológico-comunicativas, ser usuario experimentado de las herramientas telemáticas —al tiempo que soporte de los estudiantes para el acceso y la recuperación de la información—, e interactuar en entornos diferentes a los de formación presencial cara a cara; y también funciones pedagógico-didácticas en la medida en que organice, diseñe y evalúe la situación mediada de aprendizaje que se lleva a cabo en el foro de discusión, adaptando sus estrategias de modo dinámico y flexible durante el transcurso del mismo.

2005

Marcelo (2005) distingue los siguientes perfiles profesionales en la Teleformación:

- **Experto en contenido** : encargado de organizar los conocimientos a impartir a lo largo del curso.
- **Profesor-Tutor** : encargado de orientar a los alumnos a lo largo del curso, aclarando dudas y solucionando problemas. El tutor debe ser un especialista en los contenidos del curso aunque no al mismo nivel que el experto en contenido.

Distingue las siguientes competencias del tutor:

- Orientar y asesorar a los alumnos a través del proceso de formación;
- Promover la participación de los estudiantes en el curso;
- Demostrar habilidades comunicativas utilizando las distintas herramientas de comunicación con el objetivo de fomentar la interacción entre el alumnado.

- Seleccionar el sistema de tutorías más adecuado (individual / grupal).

Tal como se puede apreciar en la definiciones y roles del tutor presentados, se evidencia el modelo de tutoría basado en la concepción del tutor-mediador y en el aprendizaje entre pares ( *peer tutoring* ) inventado por Andrew Bell y Joseph Lancaster a fines del siglo XVIII.

## 2. PROPUESTA DEL PERFIL DE COMPETENCIAS DEL TUTOR (A)

El tutor o tutora en la EaD es un líder entre una comunidad de pares. Este liderazgo no sólo se expresa en términos de la capacidad para gestionar proyectos sino también en cuanto a las formas culturales que adquiere el uso de la tecnología. Es decir, no sólo es un profesional competente en su ámbito de desempeño sino que comprende las profundas transformaciones que han ocurrido en el marco de la Cultura Mundo. Es una persona que pertenece a una o varias comunidades virtuales (educativas, literarias, tecnológicas, lúdicas, académicas, etcétera), comprende la base epistemológica interpretativa de los procesos de producción de conocimiento, tiene comportamientos y actúa desde y en espacio nomádicos (no lugares), reconoce los desafíos de la lectura/autoría hipertextual, reconoce las transformaciones del lenguaje ocurridas en la cultura oral, escrita, audiovisual e hipermedial (Palacios, 2002); en definitiva, es un profesional que ha incorporado en su narrativa argumental las posibilidades de la interacción independientemente del lugar.

Este Tutor o Tutora considera además que las actuales generaciones (Generación digital) de jóvenes que están en sistema escolar formal, comparten muchos de los elementos de la Cultura Mundo , aquí mencionados: participación en comunidades virtuales, prácticas nomádicas cotidianas, lectura/autoría hipertextual. Esta generación de la era digital es comprendida por este perfil de Tutor-Mediador que es culto justamente en la cultura audiovisual, la cultura del juego, el uso de los photolog, weblog, videolog, postcard, skype, MSN, IRC, etcétera. Que si bien son tecnologías, hoy en día son más que eso: representan formas culturales propias de la Cultura Mundo y modelan las prácticas cotidianas de los usuarios.

Este componente cultural y de apropiación social de la tecnología si bien es un componente para realizar una buena práctica mediadora en la EaD, no es suficiente. El perfil del Tutor-Mediador debe desarrollar conocimientos, habilidades, procedimientos, conductas, destrezas<sup>4</sup> que lo habiliten para gestionar una comunidad de aprendizaje. No sólo gestionarla en el sentido administrativo (promoción de la matrícula, inscripción, uso de la plataforma) sino también curricular (promover el aprendizaje, facilitar los recursos disponibles, generar empatía y conocimiento del otro, etcétera.). Estas competencias se describen a continuación.

A modo de una propuesta tutorial para la EaD, se señalan las principales competencias del tutor, identificadas a partir de una experiencia de formación a distancia de 1.500 docentes en Didáctica de las Ciencias.<sup>5</sup>

Las principales competencias del tutor, se sintetizan en los siguientes ámbitos:

- Comunicación
- Resolución de problemas

- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Contribución al clima de la comunidad
- Flexibilidad y cambio

Competencias	Criterios de desempeño
<p><b>Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar</li> <li>• Escuchar</li> <li>• Comprender</li> <li>• Responder</li> <li>• Escribir</li> <li>• Exponer</li> <li>• Dominar el idioma</li> <li>• Usar varios lenguajes</li> <li>• Retroalimentar</li> <li>• Promover el intercambio</li> <li>• Mediar culturalmente la distancia</li> <li>• Discutir de forma argumentada.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expresa verbalmente sus ideas en forma clara y simple.</li> <li>2. Se expresa verbalmente en forma precisa y fluida. Comprende claramente las necesidades de sus estudiantes. Responde claramente a las preguntas que le realizan.</li> <li>3. Utiliza un lenguaje adecuado a su audiencia. Genera argumentos sólidos. Realiza preguntas para obtener mayor información.</li> <li>4. Mantiene un discurso organizado. Posee riqueza de vocabulario. Elimina detalles innecesarios.</li> <li>5. Comunica conocimientos técnicos en términos fácilmente comprensibles. Expone con confianza en sí mismo.</li> <li>6. Promueve el diálogo con sus estudiantes.<sup>6</sup></li> <li>7. Emplea todos los medios disponibles para lograr la comunicación con su comunidad.</li> <li>8. Retroalimenta la participación de su comunidad, orientando el sentido de la comunicación hacia el logro de los objetivos.</li> <li>9. Colabora al intercambio entre estudiantes, promoviendo el dominio del léxico del curso y la discusión argumentada.</li> <li>10. Media entre el contexto cultural del estudiante y la comunidad de aprendizaje en red. Tiende puentes, a través de la comunicación, entre la autobiografía del estudiante y las trayectorias personales y profesionales de sus pares, tutores y expertos en contenido. Vincula la práctica con la teoría.</li> </ol>
<p><b>Resolución de Problemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar información</li> <li>• Orientar al estudiante</li> <li>• Analizar situación</li> <li>• Anticipar consecuencias</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maneja información básica sobre el curso,<sup>7</sup> lo que le permite dar soluciones prácticas a los problemas que pueden presentar sus estudiantes.</li> <li>2. Resuelve las dudas de los estudiantes y los orienta, a lo largo del curso, acerca de las características del trabajo a distancia.</li> <li>3. Diferencia los problemas que puede resolver por sí solo y deriva aquellos que exceden a sus atribuciones y/o capacidades. Busca información relevante y se asesora con los expertos en contenido</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser oportuno</li> <li>• Soluciones satisfactorias</li> <li>• Responsabilizarse por decisiones</li> <li>• Evaluar impacto</li> </ul>	<p>para resolver problemas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Aplica conocimientos de experiencias pasadas. Examina la situación desde variadas perspectivas antes de aplicar una solución. Toma las decisiones en el tiempo oportuno.</li> <li>5. Toma decisiones que incorporan una visión que beneficie a sus estudiantes. Solicita ayuda de las partes de modo de implementar soluciones para intereses y demandas de sus estudiantes.</li> <li>6. Organiza acciones alternativas frente a situaciones especiales. Determinando tutorías individuales, micro-grupales o grupales.</li> </ol>
<p><b>Liderazgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato</li> <li>• Misión - objetivos</li> <li>• Ejemplo a seguir</li> <li>• Adapta liderazgo</li> <li>• Visión</li> <li>• Estándares desempeño</li> <li>• Promotor de organización, participación, motivación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trata a sus estudiantes con dignidad y respeto. Conduce a su comunidad a actuar para el logro de los objetivos.</li> <li>2. Posee expectativas realistas y demanda resultados de acuerdo a ellas. Compromete a su comunidad con los objetivos del curso. Ejerce una influencia positiva en sus estudiantes.</li> <li>3. Lidera a través de su ejemplo, modelando el comportamiento de su comunidad y demostrando claridad y consistencia. Transmite entusiasmo respecto a los objetivos del curso.</li> <li>4. Crea un entorno estimulante, que inspira a sus estudiantes a destacar. Logra ser asertivo y no agresivo en su rol de líder.</li> <li>5. Promueve la organización, motivación y participación del grupo, mediante actividades que los comprometan.</li> <li>6. Modera y sintetiza los debates</li> <li>7. Promueve el establecimiento de rutinas de comunicación en plataforma.</li> </ol>
<p><b>Trabajo Bajo Presión y Autocontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene desempeño</li> <li>• Reacción en situaciones crisis</li> <li>• Organiza recursos</li> <li>• Desarrolla planes de contingencia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se inmoviliza en situaciones de presión, y con el apoyo de otros, puede mantener estable su labor de tutor. Mantiene la compostura frente a situaciones de alta frustración.</li> <li>2. Su rendimiento se mantiene estable bajo presión u oposición. Responde en forma asertiva, no agresiva. No actúa impulsivamente.</li> <li>3. En situaciones de crisis actúa calmado, decidido, rápida y efectivamente. Utiliza técnicas o planifica actividades para controlar el estrés y las emociones (se prepara para enfrentarlo).</li> <li>4. Es capaz de revertir una situación de alta frustración. Rápidamente organiza los recursos con que cuenta para enfrentar la situación. Mantiene el foco en los resultados y objetivos durante períodos de alto</li> </ol>

	<p>estrés.</p> <p>5. Muestra resiliencia en situaciones de frustración o adversidad en el largo plazo. Persiste y actúa en contra de los obstáculos. Expresa optimismo. Responde constructivamente sin importar la situación. Mantiene un alto nivel de actividad efectiva.</p>
<p><b>Trabajo Bajo Presión y Autocontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene desempeño</li> <li>• Reacción en situaciones crisis</li> <li>• Organiza recursos</li> <li>• Desarrolla planes de contingencia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se inmoviliza en situaciones de presión, y con el apoyo de otros, puede mantener estable su labor de tutor. Mantiene la compostura frente a situaciones de alta frustración.</li> <li>2. Su rendimiento se mantiene estable bajo presión u oposición. Responde en forma asertiva, no agresiva. No actúa impulsivamente.</li> <li>3. En situaciones de crisis actúa calmado, decidido, rápida y efectivamente. Utiliza técnicas o planifica actividades para controlar el estrés y las emociones (se prepara para enfrentarlo).</li> <li>4. Es capaz de revertir una situación de alta frustración. Rápidamente organiza los recursos con que cuenta para enfrentar la situación. Mantiene el foco en los resultados y objetivos durante períodos de alto estrés.</li> <li>5. Muestra resiliencia en situaciones de frustración o adversidad en el largo plazo. Persiste y actúa en contra de los obstáculos. Expresa optimismo. Responde constructivamente sin importar la situación. Mantiene un alto nivel de actividad efectiva.</li> </ol>
<p><b>Contribución al Clima de la Comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato respetuoso</li> <li>• Comunica directamente</li> <li>• Contactos informales</li> <li>• Cooperación entre áreas</li> <li>• Desacuerdo</li> <li>• Confianza</li> <li>• Equilibrio</li> <li>• Mantiene confidencialidad</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trata a las personas con respeto y equidad. Comunica sus intenciones, ideas y sentimientos en forma abierta y directa.</li> <li>2. Realiza contactos informales con otros, aparte de los requeridos en su cargo. Presenta los hechos objetivamente. No oculta información pero siempre protege la confidencialidad.</li> <li>3. Establece y mantiene redes de contacto con distintas personas. Expresa su desacuerdo en forma educada, presentando su postura de forma clara y con seguridad. Inspira confianza por ser confiable y auténtico. Es empático en su relación con otros. Ofrece su ayuda a los estudiantes y miembros del equipo de coordinación cuando parece necesitarlo.</li> <li>4. Es reconocido por otros como una persona confiable, cálida, que trata con respeto y amabilidad a las personas. Mantiene un buen equilibrio entre la relación con las personas y la tarea.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Es capaz de relacionarse efectivamente con todos los niveles y áreas del equipo de coordinación del curso. Su forma de relacionarse facilita el trabajo con los coordinadores.</li> <li>6. Acepta las críticas con actitud tolerante pero expone su punto de vista. Acepta el conflicto como parte del juego de las diferencias y no para descalificar al otro.</li> </ol>
<p><b>Flexibilidad y Cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Se adapta a diferentes personas</li> <li>• Acepta nuevas ideas</li> <li>• Más de un rol</li> <li>• Se ajusta a cambios</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Logra comprender los puntos de vista de los demás.</li> <li>2. Es capaz de cambiar sus propias ideas ante información nueva o evidencia contraria.</li> <li>3. Comprende las razones para cambios importantes y demandas múltiples. Reconoce cuando las circunstancias requieren un cambio de conducta acorde con la nueva situación.</li> <li>4. Desempeña efectivamente variados roles. Se ajusta a muchas y variadas demandas, prioridades, situaciones de ambigüedad y cambios rápidos.</li> </ol>

Este trabajo etnográfico permite dar cuenta de las competencias de los tutores, las cuales se evidenciaron con las prácticas tutoriales emprendidas en el Caso Creaula. Sin embargo, por limitación de espacio se han omitido. A continuación se presenta el Plan de Tutoría del programa de formación a distancia.

## 2.1. PLAN DE TUTORÍA

A continuación se presenta el Plan Tutorial elaborado por quien redacta este artículo, con el objeto de orientar el trabajo de los Tutores de acuerdo a una concepción integrada de comunicación, pedagogía, tecnología y gestión.

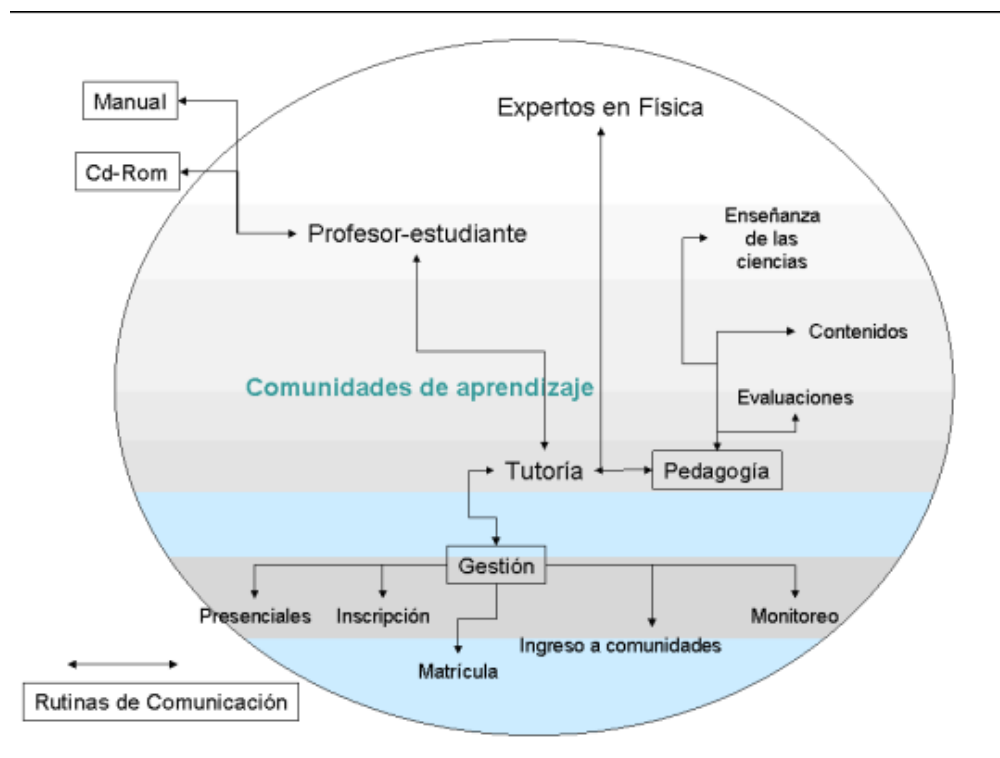
La tutoría es la interacción<sup>8</sup> a distancia que establece un tutor-mediador con sus estudiantes distanciados, dispersos, aislados y desconocidos entre sí; con los contenidos de aprendizaje del programa educativo y con el sistema de soporte de gestión.

Es decir, la tutoría tiene por objeto acercar a quienes están lejos, agrupar a quienes están dispersos y reconocer a quienes se desconocen. Esa es una primera definición, la tutoría es esencialmente una vinculación entre los estudiantes y los contenidos, los estudiantes entre ellos, los estudiantes y los tutores, los estudiantes y el sistema de soporte. Por tanto, la tutoría consiste en la mediación entre los contenidos y los estudiantes, de tal manera, a romper la dicotomía cercano/lejano a través de un proceso de mediación comunicativa y contextual de la experiencia autobiográfica del estudiante. Esto significa introducir el contexto personal y socio-cultural del estudiante en la práctica educativa de la relación con el tutor.

Por otra parte, la tutoría pone en funcionamiento y dinamiza un sistema de educación a distancia, es decir, cumple una función educativa en el sentido de orientar y asesorar el proceso de aprendizaje en relación con los contenidos de una o varias materias.

La tutoría es una práctica educomunicativa que instaura rutinas en las actividad de seguimiento en el logro del aprendizaje, retroalimentación, contención socio-afectiva, estrategias de reconocimiento individual y colectivo, orientación técnica, procedimientos administrativos, apoyo al trabajo en grupo, etc, es decir, la tutoría integra dimensiones pedagógicas, comunicativas, tecnológicas y de gestión.

Esto significa que el tutor tiene una tarea de facilitación de promoción y estímulo del desarrollo del alumno por sí mismo y en colaboración con su comunidad de aprendizaje. Por tanto, se diferencia de la función académica ya que ésta tiene una función de enseñanza o transmisión de contenidos. El tutor se preocupa más del cómo aprenden los alumnos que del qué aprenden, sin que esto último, sea omitido. Vale la pena señalar que en esta propuesta se ha omitido expresamente la dimensión semántica (Didáctica de las Ciencias) como soporte del sistema tutorial. Esto se debe al propósito de transferir habilidades y destrezas en la formación tutorial, independientemente del contenido curricular. Esto surge a partir del caso analizado en donde los tutores son asesorados y orientados por los expertos en contenido de la Fac. de Medicina de la U. de Chile. Es decir, no son tutores de física, son tutores pedagógicos.

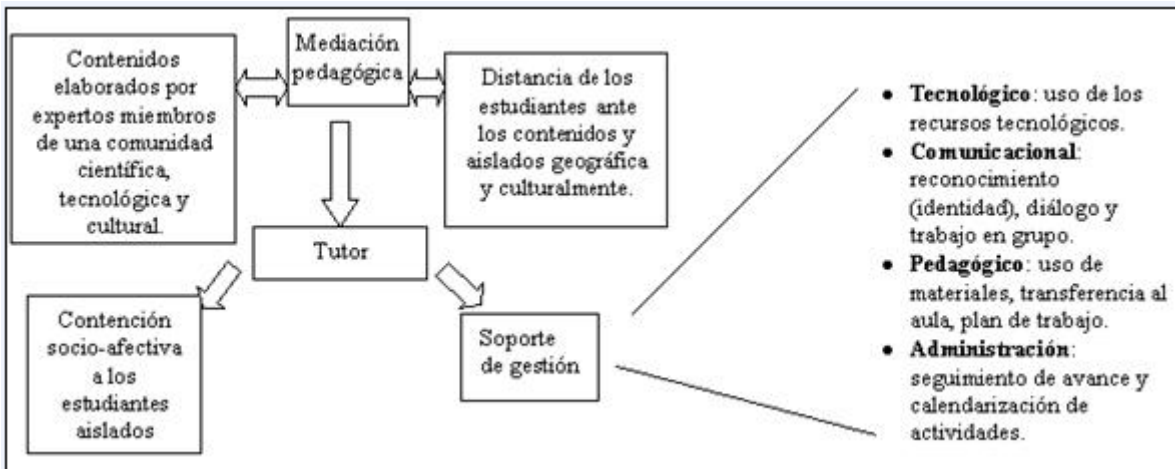


»[Visualizar gráfico en PDF](#)

En el esquema anterior se puede apreciar la función de la tutoría con todos los componentes relacionales: comunidad de aprendizaje, profesores-estudiantes, pedagogía, expertos en Física y Gestión. Las rutinas de comunicación que establece y

desarrolla el tutor se constituyen en los vasos comunicantes que ponen en contacto y tienden puentes entre estas dimensiones o componentes.

El tutor cuenta para su trabajo con la palabra escrita en tanto materialidad de los intercambios simbólicos en la comunicación a distancia, es el soporte de una relación entre dos realidades separadas: el acceso al conocimiento, la experiencia, el saber hacer de un conjunto de personas y por otro lado, la separación, la distancia, la carencia, el déficit de otro conjunto de personas, generalmente, estudiantes<sup>9</sup>. La educación a distancia busca acercar estas dos realidades, busca tender puentes entre los expertos y los neófitos, entre la masa crítica creada por una comunidad científica, tecnológica y sujetos ajenos, distanciados y cuyo propósito es apropiarse de ese conjunto de miradas, explicaciones y paradigmas explicativos del mundo. Sin embargo, la distancia no se rompe por la sola exposición de los contenidos, ya que la mayoría de las veces el discurso científico se construye sobre la distancia que debe existir entre los problemas y el sujeto. Por tanto, se requiere la intervención de instancias de mediación entre estos expertos y los estudiantes dispersos. De esta manera surge el tutor, que se constituye como mediador entre el mundo conceptual y la interacción de los estudiantes con los contenidos. En síntesis, se puede plantear el siguiente esquema para comprender la relación:



El tutor cumple tres funciones básicas:

1. **Mediación entre los aspectos semánticos y conceptuales** de un curso en particular y los estudiantes que buscan aprobar dicho curso. El tutor puede ser un experto en contenido, pero esencialmente es un mediador, un metodólogo, un facilitador entre los expertos y los estudiantes. De esta forma, el tutor canaliza, orienta, sugiere y motiva el aprendizaje, es decir, cumple una función de mediación.
2. **Contención socio-afectiva de los estudiantes aislados.** El tutor establece relaciones a distancia a través de la promoción de la interacción social, en la constitución de las comunidades de aprendizaje. Esto significa que el tutor opera como un organizador de actividades relacionadas con los objetivos de aprendizaje,



un promotor de la interacción social en el sentido de que se transforma en un animador de las comunidades de aprendizaje y, finalmente, es un intelectual que acompaña, orienta, propone, interviene, sugiere y encamina el proceso formativo de sus estudiantes.

3. **Soporte de la gestión del sistema.** El tutor articula las dimensiones comunicativas, pedagógicas, tecnológicas y administrativas de un proyecto de EaD, es decir, le da coherencia al sistema educativo en sí. En este sentido pone en relación los soportes concretos del curso a distancia: los recursos, los sistemas de evaluación, los recursos bibliográficos, la calendarización de las actividades, etc. El tutor, por otro lado, establece e instaura las rutinas que los estudiantes, en un curso a distancia, deben incorporar. Es decir, actúa dinamizando las prácticas educativas y apoyando la gestión del aprendizaje.

La propuesta de tutoría se basa en una primera afirmación, **nadie aprende solo**. Este punto de partida tiene como resultado una visión acerca del proceso educativo con un fuerte compromiso comunicativo-relacional. La apuesta por la constitución de las comunidades de aprendizaje sigue esa misma línea definitoria del tipo de aprendizaje propuesto, por tanto, en el plan de tutoría se busca delinear las características del soporte tutorial de este curso a distancia.

### 2.1.1. Paradigmas implícitos en los sistemas tutoriales

Vale la pena señalar que existen concepciones de aprendizaje (paradigmas) que están en la base de los programas, manifiestas en los materiales, en las prácticas de aprendizaje, las evaluaciones, el modelo comunicativo, etc..

Por tanto, es posible reconocer diversos modelos de tutorías<sup>10</sup>:

- El **paradigma conductista** exige al tutor el desarrollo de una técnica sistemática para realizar su tarea:
  - - definir explícitamente los objetivos del plan tutorial.
  - - presentar secuencialmente la información.
  - - individualizar, adaptándose al ritmo de cada estudiante.
  - - registrar los resultados mediante una evaluación continua.
- El **paradigma humanista** exige al tutor destacar el desarrollo integral de la persona, por tanto, centra su estrategia en la autorrealización y la valoración de los procesos afectivos:
  - - interesarse en el estudiante como persona total.
  - - intentar comprenderlo poniéndose en su lugar..
  - - rechazar posturas autoritarias y egocéntricas, en una actitud de no directividad.
  - - generar clima de confianza.
  - - ser generoso con los propios conocimientos y experiencias.

- El **paradigma cognitivo** exige al tutor desarrollar en el estudiante las habilidades para procesar información, reconocerle competencia cognitiva para aprender y solucionar problemas.

En ese sentido, la tutoría privilegia las siguientes capacidades:

- desarrollar estrategias para activar conocimientos previos.
- reconocer las expectativas de los estudiantes.
- orientar la atención de los estudiantes; organizar información nueva.
- crear enlaces entre los conocimientos previos y la nueva información.; impulsar estrategias metacognitivas.

- En el **paradigma sociocultural** el tutor es un agente cultural que desarrolla su labor en un contexto de prácticas y medios socialmente determinados. En ese sentido, es un mediador entre el saber sociocultural y los procesos de apropiación de los estudiantes, por tanto, el tutor buscará desarrollar las siguientes capacidades:

- insertar las actividades en un contexto holístico.
- fomentar la participación y el involucramiento de los estudiantes en las diversas tareas.
- promover situaciones de intersubjetividad y de negociación de significados a través del lenguaje.
- buscar el uso autónomo y autorregulado de los contenidos por parte del estudiante.

El paradigma sociocultural , define un andamiaje (tanto saberes, habilidades, actitudes como un sistema de ayudas y apoyos) que promueve el manejo de los contenidos por parte del alumno. Este andamiaje es ajustable a las necesidades de aprendizaje, es transitorio (en la medida que no requiera de las ayudas, se irá independizando) y colaborativo, en el sentido que el aprendizaje es producto de la ayuda de alguien que sabe más.

- El **paradigma constructivista** reconoce al alumno como un activo constructor de su aprendizaje y como un reconstructor de los diversos contenidos curriculares que debe abordar. En ese sentido, el tutor deberá generar una atmósfera de reciprocidad, de respeto y autoconfianza para que el aprendizaje autoestructurado vaya dándose con la menor cantidad posible de obstáculos. El tutor hará uso de ciertos procedimientos para facilitar la construcción del conocimiento en los estudiantes:

- suscitar conflictos cognitivos, cuestionamientos, hipótesis;
- facilitar la comprensión (relacionar el conocimiento experiencial-empírico con el conocimiento académico);
- impulsar procesos de consolidación y transferencia de conocimientos (promover la - organización de nuevos conocimientos);
- facilitar la construcción cooperativa (fomento del diálogo, el debate, la búsqueda de soluciones en grupo);

- impulsar la reflexión y la elaboración personal (el tutor no sólo plantea interrogantes sino también explicaciones a sus estudiantes). Se proponen ejercicios de autoría en un texto determinado en donde se expliquen los criterios, asociaciones, sugerencias o maneras personales de resolver e interpretar los problemas).

Este plan de tutoría reconoce los aportes diferenciados de los distintos paradigmas aquí resumidos, ya que el propósito fundamental de la tutoría es acercar (cognitiva, cultural, personal y socialmente) los contenidos a estudiantes dispersos, aislados y desconocidos entre sí. Para ello se propone el impulso de un conjunto de prácticas de mediación que tienen por objeto “tender puentes” entre el aislamiento y los distintos aspectos (pedagógicos, comunicativos, administrativos y tecnológicos) de un curso en la modalidad a distancia. Estas rutinas, consideradas como ya existentes, y otras como intervenciones, buscan instalarse en la cotidianeidad de la interacción en un ambiente de comunicación y aprendizaje a distancia.

## 2.2. RUTINAS DEL PLAN DE TUTORÍA

Una rutina es una práctica educativa que se instaura como producto de una intencionalidad particular. En el tiempo, se constituye en un hábito que forma parte de las acciones cotidianas que realiza un sujeto en su proceso de formación. Por ejemplo, en la pedagogía Freinet los estudiantes elaboran un plan de trabajo centrado en la formulación de proyectos, el cual atraviesa diversos campos disciplinarios. Para alcanzar este proyecto realizan un conjunto de actividades tanto individuales como colectivas. Ésa es una rutina, una práctica educativa tal como la realización de las actividades propuestas en el plan de trabajo de Creaula.

### 2.2.1. Dimensión pedagógica

Rutina	Propósito
Motivación y seguimiento del estudio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomentar la discusión y debate acerca de tópicos semánticos o metodológicos.</li><li>• Apoyar el uso de los materiales educativos.</li><li>• Impulsar la consolidación y transferencia de conocimientos.</li><li>• Facilitar la construcción cooperativa.</li><li>• Impulsar la reflexión y la elaboración personal. Introducción de nuevos temas que apoyen la comprensión de los contenidos.</li><li>• Orientar y asesorar el proceso de aprendizaje en relación con los contenidos de una o varias unidades.</li><li>• Relacionar los materiales de instrucción con las situaciones y</li></ul>

	necesidades tanto individuales como colectivas de los usuarios y apoyarlos en la aplicación y transferencia de los aprendizajes obtenidos.
Asesoría en el logro del aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentar los resultados de las evaluaciones.</li> <li>• Fortalecer la calidad del aprendizaje.</li> </ul>
Aclaración de los criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar y comentar la pauta de evaluación de las actividades en plataforma.</li> <li>• Aclarar las dudas sobre los criterios mínimos para aprobar o reprobar los trabajos presentados.</li> </ul>
Diseño y desarrollo de plan de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la creación de un programa de trabajo individual que apunte a lograr los objetivos de aprendizaje de las unidades en cuestión.</li> <li>• Propiciar la organización del trabajo y los tiempos de dedicación a la tarea.</li> </ul>

### 2.2.2. Dimensión comunicativa

La comunicación, en este diseño tutorial, se entenderá no sólo en su aspecto de transmisión de información relevante, sino también como participación en un contexto particular, tendiente a crear y hacer sentido entre sus participantes. Las personas se comunican con un propósito en particular, por tanto, el uso del lenguaje tiene un fuerte componente identitario y contextual, en un proceso de formación a distancia es clave el reconocimiento de ese dominio vocabular y del contexto socio-cultural e histórico a partir del cual los estudiantes enuncian sus percepciones.

Rutina	Propósito
Reconocimiento de la identidad del otro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de un foro de presentación de todos los integrantes de la comunidad.</li> <li>• Reconocer las historias personales, las motivaciones, expectativas, vivencias y frustraciones de los estudiantes en un proceso de formación a distancia.</li> <li>• Intercambiar la autobiografía de los participantes con objeto de “poner en común” (dialogar) las disposiciones</li> </ul>

	<p>subjetivas que tienen las personas en un proceso de educación a distancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este diálogo debe tener muy en cuenta la calidad de persona del alumno, sus valores, sus sentimientos, sus cualidades y también sus limitantes. La tutoría debe también ser equitativa y justa, en un contexto de respeto a la cultura del otro.</li> </ul>
<p>Revisión de correo y acuerdo de una sesión semanal de Chat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consensuar una sesión de chat semanal para resolver dudas con las actividades a realizar.</li> <li>• Mantener una relación constante, continua, oportuna, motivante con su comunidad, con el equipo de gestión.</li> <li>• Favorecer la comunicación entre estudiantes y dinamizar las relaciones socio-afectivas.</li> <li>• Atender a los estudiantes.</li> <li>• Resolver y/o canalizar dudas de sus comunidades.</li> </ul>
<p>Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar habilidades comunicativas de los tutores en función de la constitución, dinamización de las comunidades.</li> <li>• Favorecer el establecimiento de vínculos con sus estudiantes y con otros tutores.</li> <li>• Colaborar en la organización de círculos de estudio o grupos de trabajo colaborativos.</li> </ul>

### 2.2.3. Dimensión tecnológica

Rutina	Propósito
<p>Asesoría, orientación y soporte en el uso de recursos tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver las dificultades tecnológicas de los participantes en las sesiones presenciales (en la medida en que las haya).</li> <li>• Estimular la realización de actividades de reconocimiento del entorno e interfaz gráfica de la plataforma a fin de superar la barrera tecnológica.</li> <li>• Apoyar y entregar soporte técnico en el uso de la plataforma, el CD y los recursos hipermedia incorporados en la estrategia educativa.</li> </ul>

#### 2.2.4. Dimensión administrativa

Rutina	Propósito
Calendarización de actividades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insistir en la temporalidad de las actividades a realizar por módulo o unidades de aprendizaje.</li><li>• Visibilizar las fechas de las actividades a desarrollar, los productos a elaborar y las evaluaciones.</li><li>• Coordinar aspectos administrativos y académicos del programa formativo y proporcionar información básica.</li></ul>
Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar un control de tracking de usuario, actividades realizadas, rezagos y potenciales deserciones.</li><li>• Llevar control de notas reporta resultados finales y asistencia al curso.</li><li>• Fomentar la incorporación de los estudiantes a la plataforma y la asistencia al curso (la plataforma registra la navegación de los estudiantes en el curso).</li><li>• Promover la realización de las actividades y las evaluaciones.</li></ul>

Este conjunto de rutinas pueden adaptarse a las características de los programas de formación a distancia, las herramientas utilizadas, el calendario del programa y la frecuencia de actualización; todos factores que dependerán del propósito del programa de formación. En todo caso, la figura del tutor estará presente en cada una de estas instancias ya que, independientemente del contenido curricular, sus competencias se desarrollan en torno a la mediación, contextualización y adaptación de los contenidos curriculares de acuerdo con las características de la comunidad de aprendizaje en red.

#### BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Pérez, Pedro R. [2002]: “La función tutorial en la universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza”, Madrid: EOS.

Arbizu et. Al (2004), “Claves de la práctica de Tutorización entre igual en las Universidades.

Anglosajonas. Algunas aplicaciones a nuestra realidad universitaria”, *Revista Enfoques*

*Educacionales* , 6 (1): 53-65, 2004.

Arredondo, Martiniano, Uribe Ortega, Marta y Teresa Wuest Silva [1979], "Notas para un modelo de docencia", en *Perfiles Educativos* , número 3, enero-marzo, México: CISE-UNAM.

Azcorra et. Al (2001): "Informe sobre el estado de la Teleeducación en España", Departamento de Tecnologías de la Comunicaciones, Universidad Carlos III de Madrid/Asociación de Usuarios de Internet, mimeo. Disponible en:  
< [http://www.aui.es/biblio/libros/mi\\_2001/ponencia16.zip](http://www.aui.es/biblio/libros/mi_2001/ponencia16.zip) >

Berge, Z.L. y Collins, M. [1995]: "Computer-mediate Scholarly discussion groups", *Computers & Education*, 24(3), 183-189.

Coll, C. [1995]: "Elementos para el análisis de la práctica educativa" en *Psicología de la instrucción III. Nuevas Perspectivas* ; Genovard Rosselló, Beltrán Llera y Rivas Martínez Editores, Edit. Síntesis, Madrid.

Gallego Arufat, Ma. Jesús [2003]: "Intervenciones formativas basadas en WWW para guiar el inicio de la práctica profesional de los docentes", *Revista Iberoamericana de Educación*, Número 33, Diciembre, OEI.

García Aretio, L. [1987]: *Rendimiento académico y abandono en la educación superior a distancia* , ICE-UNED, Madrid, 421 pp.

García Aretio, L. [1990]: "Un concepto integrador de Enseñanza a Distancia", en *La Educación a Distancia: Desarrollo y Apertura* . XV Conferencia Mundial, ICDE, Caracas.

García Aretio, L. [1994]: *Educación a distancia hoy* , UNED Madrid.

García Aretio, L. [2002]: "Ventajas e Inconvenientes de una Macroinstitución": Uned Española. Disponible en <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/artic5.htm>

Lima Silvain, Graciela (s/f), "Modulo III. La tutoría", *Curso Interuniversitario de Educación a Distancia* , Red de Educación a Distancia de las Universidades Nacionales de la Región Centro Oeste , Argentina.

Marcelo, Carlos [2005], "Estudio sobre competencias profesionales para e-Learning", Junta de Andalucía/Ideas, mimeo. Disponible en

<<http://prometeo3.us.es/publico/images/competencias.pdf>>

Moore, M. G. [1980], "Independent study", en R. Boyd y J. Apps, (eds.) *Redefining the Discipline of Adult Education* , Jossey-Bass, San Francisco , pp. 16-31.

Palacios, Rolando [2002]: "Cultura oral y lectura hipertextual. Una reflexión desde la comunicación", 1er. Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad: "**CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO**", España, 2002.

Prieto Castillo, Daniel y, Francisco Gutiérrez (2001): *La mediación pedagógica. Apuntes para una educación a distancia alternativa* , Ed. Ciccus-La Crujía, Buenos Aires.

Prieto Castillo, Daniel [2002]: "Curso Educación a distancia", Magister en Comunicaciones, Universidad Diego Portales (UDP), Santiago.

Schlosser, A. y Anderson, L. [1994] *Distance Education: Review of the Literature*. Washington DC, Association for Educational Communication and Technology.

UNESCO [1993]: *La Educación a Distancia y la función tutorial*, San José.

UNESCO [2002]: *Aprendizaje abierto y a distancia. Consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias*, UNESCO, París. Disponible en

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001284/128463s.pdf>

UNESCO [2004]: *Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente. Guía de planificación*, UNESCO, París.

<sup>1</sup> Consultor e-learning, Escuela de Educación, Universidad Diego Portales, Chile. Investigador y autor de la tesis de Magister en Comunicación y Educación "Propuesta tutorial de Educación a Distancia desde la perspectiva de Comunicación y Educación. Análisis del caso Creaula", Diciembre, 2006.

<sup>2</sup> La trazabilidad corresponde a una matriz de seguimiento del proceso de diseño, producción, ejecución y evaluación de cursos e-learning. En esta matriz se incluyen los procesos críticos, los principales hitos y el contexto institucional en donde se lleva a cabo. Esta matriz debe ser actualizada por todos los actores involucrados en el proceso.

<sup>3</sup> García Aretio (1994) distingue en el libro *La educación a distancia hoy*, las funciones del experto en contenido de las funciones de tutor.

<sup>4</sup> A este conjunto de conocimientos puestos en acción se les conoce como competencias.

<sup>5</sup> Creaula: Curso de didáctica de las ciencias: "Comprendiendo la Naturaleza". Programa financiado por el Ministerio de Educación de Chile, destinado a docentes de educación básica y aplicado entre 2002 y 2003.

<sup>6</sup> Conviene destacar la calidad de la comunicación que opera no sólo en sentido direccional (tutor-estudiante) sino bidireccional (estudiantes-tutor), para ello la comunicación esencialmente es un diálogo. No obstante, hay comunicación de carácter instrumental (seguir instrucciones) en la tutoría.

<sup>7</sup> No sólo información básica sino el sistema educativo mismo. El tutor posee la información sobre el propósito, metodología, objetivos, desarrollo de los contenidos, etc. Por tanto, se constituye, a la vista de los estudiantes, como el representante de la institución, la "cara visible".

<sup>8</sup> El sentido de la interacción es coincidente con la expresión de "interactividad" (Coll, 1995), la cual la concibe como "la articulación de las actuaciones del profesor y de los alumnos en torno a una tarea o a un contenido de aprendizaje determinado". A esta definición le agregamos los aspectos comunicativos de la interacción, en términos, de la calidad de las relaciones humanas que se establecen en el proceso de aprendizaje. El aprendizaje no es automático, es relacional.



<sup>9</sup> Oficina Subregional de Educación de la UNESCO Centroamérica y Panamá, *La Educación a Distancia y la función tutorial*, UNESCO, San José, 1993.

<sup>10</sup> Lima, Graciela (2001), *La tutoría*, Curso Interuniversitario de Educación a Distancia, Red de Educación a Distancia de las Universidades Nacionales de la Región Centro Oeste, Mendoza.