

Medios y estrategias instruccionales para el tutor en educación a distancia

Jorge Méndez Martínez

COORDINACIÓN DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO/MÉXICO
jorge_mendez@cuaed.unam.mx



Introducción

En educación a distancia la figura del docente no desaparece, sino que se adapta a nuevos roles. Para este cambio de figura se han utilizado varias denominaciones, como tutor, asesor o facilitador, entre los más mencionados. La más común es la de tutor, denominación que utilizaré aquí.

La *experiencia* como profesor en un tutor a distancia es de gran valor, y es importante resaltar que no desaparece cuando entra en el contexto de la educación a distancia, pues muchas de sus habilidades se recuperan en su nuevo rol: planear actividades de aprendizaje, motivar a los alumnos en

su avance, orientar a los que tienen problemas, planear y aplicar evaluaciones. Sólo que ahora estas acciones, entre otras, tienen que recontextualizarse para poder ser efectuadas a distancia.

El docente que se inicia como tutor debe realizar nuevas actividades que le implican resolver problemas que desconoce. En las líneas que siguen se explican las tareas y funciones del tutor en educación a distancia, no sólo como lineamientos, sino también como aspectos para reflexionar y abrir el camino hacia una construcción del conocimiento acerca del tutor.

Actividades

Para entender el papel del tutor es necesario describir sus tareas básicas para luego abordar sus funciones de manera más específica. En términos generales, las actividades que el tutor realiza se desarrollan alrededor de dos tareas básicas:

1. *Tarea académica.* El tutor asesora al estudiante sobre los aspectos directamente relacionados con el estudio y aprendizaje de los contenidos del curso:

- *Manejo de información.* Proporciona explicaciones al estudiante sobre cómo utilizar las diferentes fuentes de información, en la forma de lecturas, sonidos, imágenes y sitios de Internet. Un logro adicional es la motivación del participante.
- *Construcción del conocimiento.* Propicia la reflexión, presenta ejemplos y propone soluciones, por ejemplo a través de intercambios en foros, correo electrónico, trabajos grupales o en parejas.

2. *Tarea orientadora.* La ausencia de una relación directa del estudiante con los contenidos puede traer consigo un retraso en sus actividades; el tutor debe orientar al estudiante para resolver este problema, así como en cuanto al acceso y socialización:

- *Problemas.* El tutor orienta y sugiere soluciones a problemas de índole personal, tanto de la familia como del trabajo.
- *Acceso.* Se trata de facilitar la entrada del estudiante al sistema a distancia, orientándolo acerca del acceso a la situación en línea, por ejemplo, sobre el manejo de su clave de entrada y cómo desplazarse (navegar) a través del curso en línea. Aún cuando esto se informa previamente, el tutor debe estar bien preparado para orientar al estudiante a lo largo del curso.
- *Socialización.* El tutor promueve la comunicación con los estudiantes y entre ellos.

En la práctica la tarea académica es la que predomina, con algunas acciones paralelas de la tarea orientadora.

Los aspectos operativos de las acciones del tutor, como los que se señalan en la siguiente sección, se dirigen a tomar en cuenta la experiencia del alumno, promover la interacción social entre tutor-alumnos y alumnos-alumnos, así como dar pie

a un aprendizaje donde vaya construyendo su conocimiento. En otras palabras, fortalece el aprendizaje significativo, colaborativo y constructivista.

Para orientar el trabajo del tutor proponemos una metodología conceptual y práctica que consiste en integrar funciones, medios, modalidades curriculares y estrategias instruccionales.

Funciones del tutor

Diversos autores coinciden en señalar funciones como las siguientes:

- Informar de los elementos de la materia o curso en cuestión: requisitos de entrada, objetivos, temario, actividades y evaluación, entre otras.
- Informar de los avances y calidad de actuación de los alumnos.
- Aplicar y proveer la retroalimentación de evaluación del aprendizaje.
- Dar las explicaciones solicitadas acerca de los contenidos y actividades de aprendizaje.
- Guiar al alumno en el uso de las tecnologías de apoyo y uso de materiales de estudio.
- Detectar y ofrecer soluciones a los problemas que puedan presentarse.
- Elaborar las herramientas de evaluación y monitorear su aplicación.
- Promover las acciones de grupo.
- Motivar al alumno para asegurar su permanencia y buen desempeño.
- Organizar y reportar los resultados finales del desempeño de los alumnos.

Estas funciones pueden variar de una a otra institución, aunque las aquí anotadas son las más comunes.

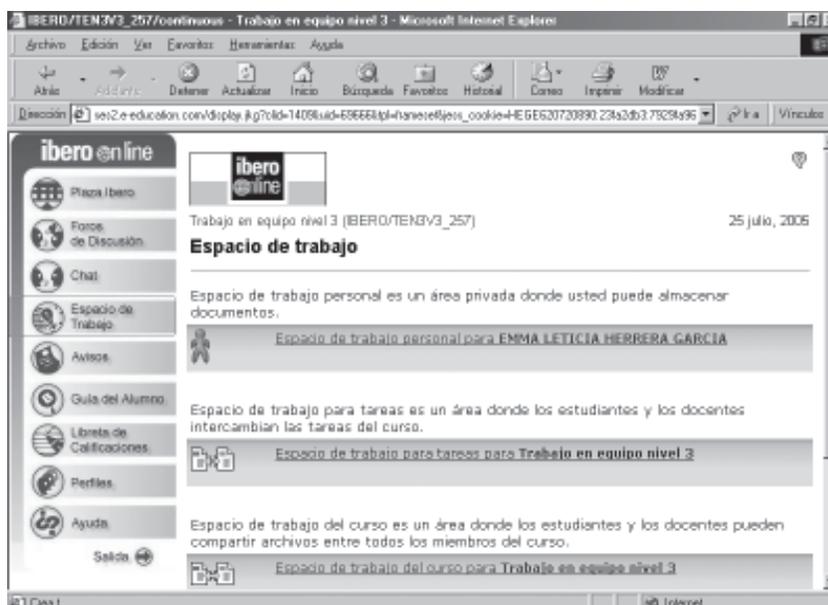
Medios integrados al trabajo del tutor

El papel de los medios no es simplemente complementario o de mero apoyo, más bien se trata de considerar a los medios de manera integral, bajo un papel más primario que secundario. Las listas y clasificaciones de medios son numerosas, pero me remito a las que son significativas para la educación a distancia:

- Herramientas de Internet
- Audioconferencia
- Videoconferencia
- Televisión/video

En los medios aplicables en la educación a distancia, dos son las características que conviene señalar. En primer lugar la *bidireccionalidad*, es decir, la comunicación fluye en ambos sentidos, de emisor a receptor y de receptor a emisor; en oposición tenemos la *unidireccionalidad*, donde la comunicación sólo fluye en un sentido, sin dar oportunidad para que el receptor participe. En segundo lugar está la *sincronía*, la comunicación se realiza en tiempo real, es decir, la respuesta o la retroalimentación se da en el mismo momento que se efectúa la comunicación. En oposición tenemos la *asincronía*, donde la respuesta o retroalimentación se efectúa tiempo después que se inicia la comunicación.

- *Herramientas de Internet.* Se trata de un conjunto de redes interconectadas que comparten un esquema de direcciones por medio de un protocolo común de comunicaciones. En otras palabras, es una agrupación de redes de comunicación y de grandes cantidades de información. Las herramientas básicas, y que son aplicables a la educación, son: correo electrónico, foros de discusión y *chat*. Estas tres herramientas de Internet son bidireccionales; el correo y los foros son asincrónicos, mientras que el *chat* es sincrónico.
- *Audioconferencia.* Es el enlace de varios participantes, o grupos de participantes, por teléfono, de manera que puedan realizar un encuentro a distancia. Cuando se enlazan grupos grandes o muchos grupos entre sí, se habla de audioconferencias a gran escala. También se pueden enlazar grupos pequeños (ocho o nueve participantes), que es lo típico en acciones de educación a distancia; estas son las audioconferencias a pequeña escala. La situación básica es el enlace entre el tutor con un grupo de alumnos. La audioconferencia es bidireccional y sincrónica.
- *Videoconferencia.* Una videoconferencia es una comunicación bidireccional y sincrónica de



imagen, sonido y datos entre dos o más puntos. Los participantes se organizan en dos o más salas de recepción. Los monitores son análogos a los monitores de televisión, con la diferencia de que los participantes de cada *sala* se pueden ver y oír entre ellos. Una ventaja adicional reside en los equipos que se le pueden conectar. Destaca la cámara de documentos, que consiste en una minicámara montada en una base sobre la cual se pueden colocar documentos, fotografías, retrotransparencias, gráficos y objetos planos. La videoconferencia puede también incluir presentaciones de Power Point.

- *TV / video.* He puesto juntos estos dos medios debido a que manejan un lenguaje visual común y el mismo tipo de señal. Sin embargo, conviene señalar sus diferencias. La TV es familiar a nosotros y la podemos definir como el medio de comunicación que permite la transmisión y recepción de imágenes en movimiento y sonido a distancia en el mismo instante o después de su captación. En esencia, la TV es sincrónica y unidireccional. El video implica registro y/o reproducción de sonido e imágenes por procedimientos magnéticos o digitales. Es asincrónico y unidireccional.

Modalidades curriculares

Las unidades curriculares (asignaturas, materias o módulos) se organizan bajo las modalidades de cursos, talleres o seminarios. Se habla de *cursos*

cuando se manejan primordialmente conocimientos como conceptos, teorías, principios, modelos o generalizaciones. Se trata de un *taller* cuando se trabaja sobre métodos, técnicas o estrategias. Al abordar el estudio o análisis profundo de un tema, se trata de un *seminario*, en el que está implícita la tarea de investigar. Estas tres modalidades también pueden combinarse entre sí.

Estrategias instruccionales

El profesor recurre a diferentes técnicas de enseñanza que aquí denominaremos estrategias instruccionales. Resumiré algunas de las más comunes:

- *Exposición*: Plática impartida por un orador a un grupo. Se recomienda tener a la mano una guía de los puntos a seguir.
- *Lectura comentada*: Se lee un texto relativo al tema que se trata. La lectura se suspende frecuentemente para hacer comentarios y aclaraciones o para proporcionar datos complementarios. La lectura puede ser hecha por el docente, o pueden leer también los alumnos.
- *Preguntas*: Se combina con la exposición o lectura, al proponer preguntas a los participantes.
- *Estudio de caso*: Planteamiento de un problema real o hipotético, donde se exponen propuestas de solución bajo la dirección de un experto.
- *Demostración*: Asociada a una explicación, consiste en exhibir un procedimiento o manipular un material o equipo frente al grupo.
- *Proyectos*: Se solicitan propuestas de trabajo a los participantes acerca de un problema de investigación o de aplicación.
- *Discusión grupal*: Reunión de los participantes en grupo(s) para discutir y llegar a una conclusión

o propuesta. Se puede recurrir a varias técnicas grupales.

En el contexto de la educación a distancia, las modalidades curriculares y las estrategias instruccionales pueden combinarse entre sí. Veamos algunas posibilidades:

Estrategias	MODALIDAD		
	Curso	Taller	Seminario
Exposición	X	X	
Lectura comentada	X		X
Preguntas	X		X
Estudio de caso			X
Demostración		X	
Proyectos			X

En este ejemplo, la estrategia de exposición se sugiere como apropiada para cursos y talleres, mientras que la lectura comentada conviene en cursos y seminarios.

Cabe aclarar la relatividad de estas elecciones, pues prácticamente todas las estrategias se podrían aplicar, en un momento dado, bajo cualquier modalidad curricular. Las sugerencias del cuadro representan, con base en nuestra experiencia, una propuesta como punto de partida.

Integración de medios y estrategias instruccionales

También es posible integrar el uso de los medios con la aplicación de las estrategias instruccionales. Con base en nuestra experiencia presentamos las siguientes combinaciones posibles:

ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES	MEDIOS					
	Internet Foro	E-mail	Chat	VC	AC	Video
Exposición				X		X
Lectura comentada			X	X	X	
Preguntas	X	X	X	X	X	
Estudio de caso				X		
Demostración				X		X
Proyectos	X	X		X		
Discusión grupal	X			X		

Si bien la mayoría de las estrategias de trabajo con tutores a distancia se han desarrollado en educación superior, también hay acciones interesantes tanto en educación no formal como en educación básica y media superior. Una instancia que ha atendido estos niveles es el Consejo Nacional de la Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVYT), de México, que entre sus funciones tiene la de “promover la difusión y extensión de la cultura de los sistemas abiertos flexibles y a distancia”. El CONEVYT desarrolla cursos de apoyo para primaria, secundaria y población indígena de adultos. En todos estos casos la formación de gran cantidad de tutores es uno de los problemas importantes a atender. Hemos colaborado en dicha formación, por ejemplo, en el curso “Aguas con las adicciones”, con tutores en comunidades de toda la república. La estrategia consistió en formar, en un curso a distancia, a tutores locales, para que ellos, a su vez, formaran tanto presencialmente como a distancia a los demás tutores.

Resultados

La manera como se utilicen y ajusten los componentes arriba descritos depende de los medios que se hayan elegido. Tuvimos oportunidad de una primera aplicación piloto en un *curso en línea*, es decir con los recursos de Internet, para alumnos de educación superior, en el sistema abierto de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Para ello se implementó un calendario de acciones donde se señalaron fechas de asesorías, entregas de trabajos y foros. La inclusión del calendario se manejó más como guía que como regla inmodificable.

El primer ajuste se dio en los tiempos destinados a los foros; así, en lugar de asignar un tiempo determinado a cada foro temático, la recepción y participación fue permanente. La asesoría se dio en el mismo momento del envío de trabajos. La inclusión de una memoria sobre las participaciones en los foros permitió a los alumnos estar siempre informados de las participaciones de los demás.

En suma, los ajustes permitieron orientar los foros, dándoles más tiempo. El ajuste cognitivo se derivó de la aplicación y comentarios de sus prácti-

cas personales. Al curso se inscribieron 21 personas, de las cuales iniciaron 18, y aprobaron 15.

La evaluación se orientó a prácticas de aplicaciones en el contexto real de estudio o laboral de los alumnos, lo que la hizo más significativa; es decir, nos orientamos hacia lo que se denomina *evaluación auténtica*.

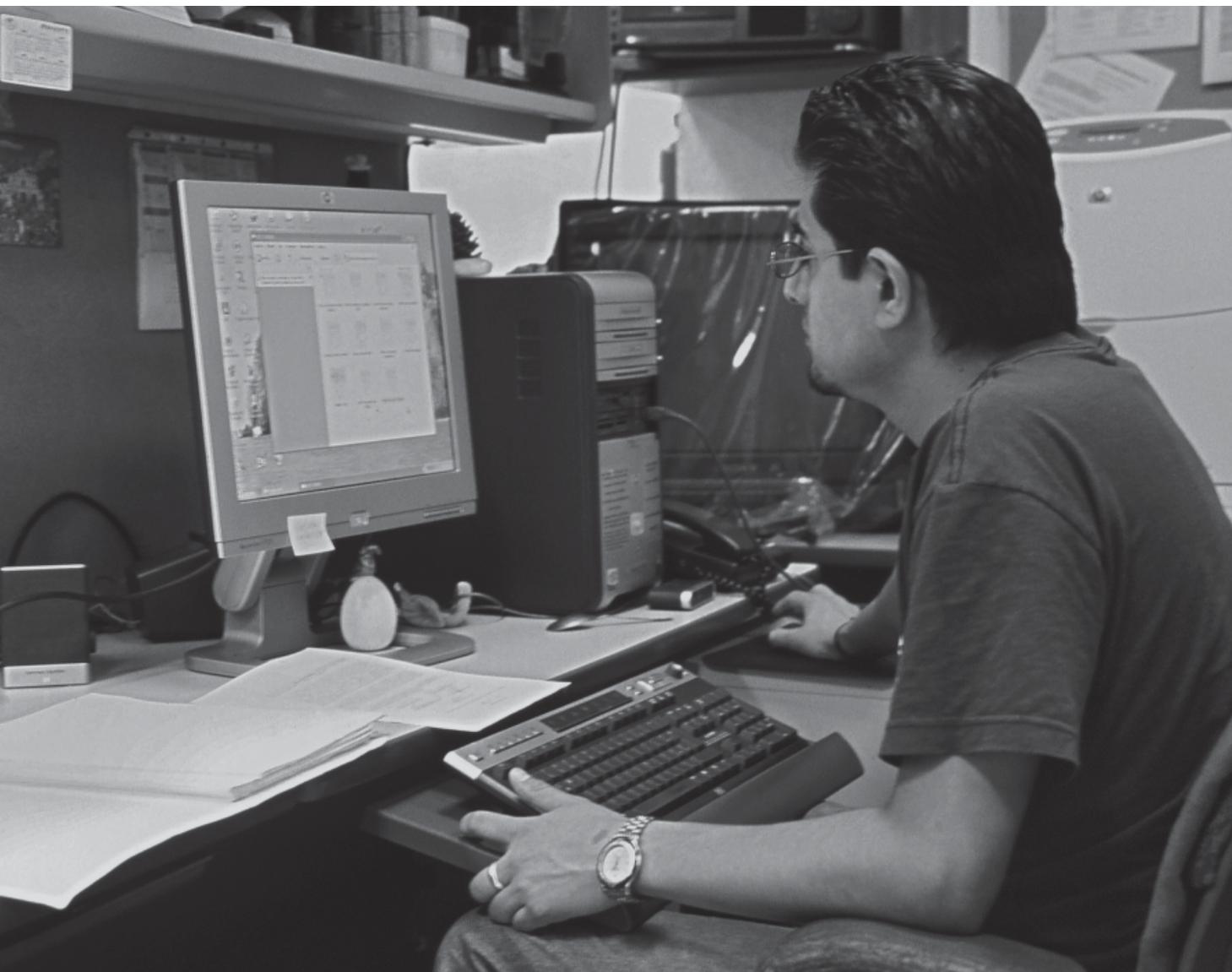
Cabe comentar que el aspecto de socialización se vio fortalecido. La participación en los foros fue buena. Aún cuando se trató de un curso a distancia, los alumnos organizaron un encuentro presencial para un convivio de fin de curso.

En la experiencia de formación de tutores para el curso a distancia “Aguas con las adicciones”, se hizo una prueba piloto para formar tutores y monitorear sus actividades. Se atendieron plazas de Tlaxcala y el Distrito Federal, con apoyo del Centro de Alta Tecnología en Educación a Distancia ubicado en Tlaxcala. Como parte de un equipo de trabajo me fueron asignados cinco tutores para darles seguimiento. Los problemas encontrados en mi grupo fueron la falta de retroalimentación a los alumnos y la tardanza en revisar los trabajos de los alumnos a distancia por parte de los tutores evaluados. Todo esto nos lleva a insistir en la necesidad de combatir la noción de que asesorar a distancia es más fácil y descansado que en educación presencial; en ambas se requiere compromiso y dedicación.

Recomendaciones para la acción

Los problemas que puede encontrar el tutor en los alumnos son: falta de compromiso, tardanza en realizar las actividades, creer que es más fácil y que requiere menos tiempo de trabajo que en la educación presencial. Para esto, con relación a las tareas y funciones del tutor, hemos visto muy conveniente considerar las siguientes acciones:

- 1 Tener una lista con nombres y direcciones electrónicas de los alumnos.
- 2 Elaborar un cuadro para registrar la entrega de actividades de aprendizaje.
- 3 Planear preguntas de discusión para los foros.
- 4 Un foro general permanente para que los alumnos se comuniquen entre sí de cualquier asunto.



- 5 Motivar a los alumnos para que comenten sus actividades.
- 6 Tener un juego de las lecturas a la mano, en el momento de revisar las actividades.
- 7 Aplicar una forma de evaluación del curso, que permita detectar modificaciones para mejorar futuras aplicaciones.



Lecturas sugeridas

Los siguientes textos pueden consultarse en la biblioteca de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM.
www.cuaed.unam.mx

García Aretio, Lorenzo, Araceli Oliver y Ana Alejos-Pita, 1999. *Perspectivas sobre la función tutorial en la UNED*, UNED, Madrid.
www.uned.es

Duggleby, Julia, 2001. *El tutor online. La enseñanza a través de Internet*, Ediciones Deusto, Bilbao.
www.ediciones-deusto.es

Pavón, Pilar y Dolores Pérez-Lafuente Varela, *La evaluación en los cursos online*, UOC/ Departamento Pedagógico del Instituto de Formación Online, España.
http://cvc.cervantes.es/obrefformacion_virtual/metodologia/pavon.htm