

## UNIDAD VI

### LA ACCIÓN TUTORIAL EN LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

#### INTRODUCCIÓN Y ORIENTACIONES PARA EL ESTUDIO

Conocidos ya el concepto, las teorías, las posibilidades y la solidez de los postulados de la educación a distancia, estudiadas las características del adulto, sus estilos y condicionantes del aprendizaje y habiéndonos aproximado al tipo de recursos multimedia utilizados en enseñanza a distancia, acometemos en esta Unidad el estudio de la acción docente propia de esta forma de enseñar.

Un educador a distancia de personas adultas, no puede ignorar los fundamentos de esta acción educativa, las funciones de los diversos tipos de docentes requeridos y las estrategias de su acción. Y estos tanto para los que ya están ejerciendo su docencia en experiencias a distancia como para aquellos que previsiblemente recalen más adelante en esta metodología más innovadora.

En esta Unidad nos centraremos en la figura de un rol clave, el del tutor de enseñanza a distancia. Pero el estudio de esta Unidad no puede desgajarse del de las anteriores. Difícilmente cuando nos referimos a la acción docente podemos ignorar los recur-

sos o medios propios que han de contemplarse en el diseño y desarrollo del currículo educativo o de las formas de aprender del adulto o de las virtualidades de la enseñanza a distancia. Por ello recomendamos un estudio integrado de estas unidades, relacionándolas todas ellas con la VII.

Conviene cerciorarse de la diversidad de docentes o de funciones docentes que intervienen en estos procesos de enseñanza-aprendizaje. Las funciones docentes en esta modalidad de enseñanza son diferentes a las desempeñadas en la enseñanza presencial, por lo que estos profesores necesitan de una específica capacitación para el ejercicio de las mismas.

Abordamos la definición de la figura del tutor con su singular rol que no puede improvisarse como lamentablemente sucede en tantas realizaciones a distancia. Detallamos sus tareas, funciones y objetivos de acción. El tutor orienta, enseña e integra al alumno en el sistema.

Como decimos, no todos valemos para ejercer de tutores. En la Unidad encontrará, por una parte, esas cualidades que, si no las tenemos patentes, deberemos removerlas y cultivarlas para hacer más eficaz nuestra labor, y por otra, los contenidos genéricos que un tutor debe conocer para el ejercicio de su importante función, es decir los conocimientos y técnicas de que debe disponer un profesional de la tutoría a distancia.

Las funciones, ya hemos dicho, son muy diversas y, en algunos casos, ciertamente complejas y ello, en ocasiones, viene provocado por las diferentes modalidades de acción tutorial que también han de dominarse. Es distinto tutorizar a un grupo de alumnos mediante sesiones presenciales, que hacerlo por carta con un alumno que plantea un determinado problema. No es igual tutorizar mediante el videotex que a través de la entrevista personal, etc.

Finalizamos la Unidad con una propuesta o sugerencia de cómo podría desempeñarse una sesión de tutoría presencial, que en muchos casos es donde más dificultades encuentra el tutor que quiere hacer algo distinto a lo que es una sesión de clase convencional en estudios presenciales.

## OBJETIVOS

Una vez finalizado el estudio de esta Unidad pretendemos que el estudiante sea capaz de:

1. Señalar las diferencias y semejanzas entre los docentes presenciales y a distancia.
2. Delimitar la figura del tutor.
3. Describir las diferentes funciones tutoriales.
4. Reconocer las cualidades que se aconsejan en el buen tutor.
5. Analizar los diversos tipos de acción tutorial.
6. Cerciorarse de la necesidad de formación específica del tutor.

## ESQUEMA

1. El profesor en la enseñanza a distancia.
  - 1.1. Niveles de especialización.
  - 1.2. Capacidades requeridas.
  - 1.3. Diferencias entre la docencia presencial y a distancia.
  
2. La figura del tutor
  - 2.1. Funciones tutoriales en la enseñanza a distancia.
    - 2.1.1. Función orientadora.
    - 2.1.2. Función académica.
    - 2.1.3. Función de colaboración y nexo.
  - 2.2. Algunos resultados de investigaciones.
  - 2.3. Cualidades del tutor.
    - 2.3.1. Cordialidad.
    - 2.3.2. Capacidad de aceptación.
    - 2.3.3. Honradez.
    - 2.3.4. Empatía.
    - 2.3.5. Capacidad de escuchar.
  - 2.4. Modalidades de tutoría.
    - 2.4.1. La tutoría presencial.
      - 2.4.1.1. La tutoría individual.
      - 2.4.1.2. La tutoría grupal.
    - 2.4.2. La tutoría postal.
    - 2.4.3. La tutoría telefónica.
  - 2.5. Capacitación del profesor-tutor.
  - 2.6. Un modelo de tutoría presencial en grupo.

## DESARROLLO DE CONTENIDOS<sup>1</sup>

### 1. EL PROFESOR EN LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

Quiénes son los alumnos, sus perfiles correspondientes, sus actitudes y comportamientos habituales, los prerrequisitos con los que acuden equipados a una determinada actividad formativa, sus necesidades, etc., son informaciones de las que casi todas las instituciones educativas, presenciales o a distancia, suelen disponer. Sin embargo, no está definido, o al menos lo está poco, quién ha de ser el profesor de enseñanza a distancia, cuál su perfil y funciones específicas. La realidad es que en España, como en otros países, existe una mayoría del profesorado de instituciones a distancia que han sido formados por procedimientos convencionales para enseñar en sistemas convencionales, y sólo en casos reducidos se ha recibido una formación específica para enseñar a distancia.

Son obvias las distintas estrategias pedagógicas que requiere una docencia a distancia frente a las que vienen siendo habituales en las instituciones ordinarias. Ya tuvimos ocasión de contrastar ambos procesos en otras Unidades de este volumen. Hasta allí remitimos al lector. Por otra parte, si bien se hace imprescindible que en la docencia convencional el profesor esté constantemente al día sobre los avances de las teorías y tecnologías educativas, didácticas, del aprendizaje y de la comunicación, en la modalidad a distancia esta **continua actualización** se hace imprescindible de todo punto, dado el avance de las tecnologías de la información y comunicación, esenciales en los procesos de formación a distancia.

Recordemos que las funciones sustanciales que un profesor de la enseñanza convencional desempeña de forma generalmente individual (*programación, enseñanza directa y evaluación*) precisan en el caso de la docencia a distancia —como ya dijimos en la Unidad II— de la intervención de equipos de expertos en los distintos campos que habrán de dividirse el trabajo:

---

<sup>1</sup> Esta unidad se elaboró paralelamente a nuestro trabajo para el *Curso de postgrado en educación de personas adultas* (Edición UNED-MEC, 1994).

1. **Expertos en los contenidos** de la disciplina o curso en cuestión.
2. **Especialistas en la producción de materiales didácticos:** *tecnólogos en educación (diseño y estructura de los contenidos), editores, diseñadores gráficos, expertos en comunicación y medios técnicos (producción transmisión de materiales audiovisuales e informáticos), etc.*
3. **Responsables de guiar el aprendizaje** concreto de los alumnos que *planifican y coordinan las diversas acciones docentes (a distancia y presenciales), integran los distintos materiales, y diseñan el nivel de exigencia y las actividades de aprendizaje precisas para superar el grado de logro previsto.*
4. **Tutores, asesores, consejeros, animadores** que *motivan el aprendizaje y aclaran y resuelven las dudas y problemas surgidas en el estudio de los alumnos y, en su caso, evalúan los aprendizajes.*

Son hoy millones de ciudadanos del mundo los que siguen estudios a distancia. Este fulgurante desarrollo de esta modalidad de enseñanza, exige de nuestras instituciones universitarias, donde se forman los futuros docentes, dotar a éstos no sólo de los conocimientos sobre los fundamentos, estructuras y procesos de la educación cara a cara, tal y como se viene haciendo, sino proveerlos, equiparlos con los conocimientos teóricos, técnicos y prácticos propios de esta relativamente nueva forma de enseñanza-aprendizaje.

- *Wedemeyer (1981), sostiene que el profesor a distancia es básicamente un coordinador que relaciona los medios de la institución y las necesidades del alumno.*
- *Moore (1983) entiende al profesor como un planificador que debe satisfacer las necesidades de los alumnos mediante la facilitación del estudio independiente e individualizado, a través del diálogo y de los medios técnicos.*
- *Sewart (1978) lo define como miembro de un equipo de trabajo donde colaboran diferentes expertos y especialistas.*

En cuanto a las funciones básicas de este profesor a distancia, Moreno García (1980) sostenía que fundamentalmente son las mismas que las del profesor convencional, pero con diferentes niveles de especialización.

<b>NIVELES DE ESPECIALIZACIÓN DEL PROFESOR A DISTANCIA</b>	
<i>Especialización</i>	<i>Descripción</i>
<b>a) Planificación</b>	Debido a la necesidad de afrontar altos grados de tecnificación con programas y planteamientos estructurales y organizativos diferentes.
<b>b) Elaboración del material didáctico</b>	Los mensajes educativos tienen una especificidad propia, sobre todo en lo referente al canal de transmisión. Ello exige un mayor grado de especialización en los diversos medios.
<b>c) Orientación</b>	La necesidad de una orientación personalizada nadie la pone en duda. Esta función especializada se reserva al profesor-tutor.
<b>d) Evaluación</b>	Actividad que puede ser o no realizada por la misma persona que diseñó el proceso o por la que elaboró los materiales, o por quien dirige el aprendizaje. En cualquier caso requiere conocimientos especializados propios.

Gustavo Cirigliano (1982: 84), apunta unas características propias del educador a distancia que, aunque más referidas a la realidad latinoamericana, con algunos matices, podrían ser hechas nuestras. Para su clarificación hemos elaborado la siguiente tabla.

<b>CAPACIDADES REQUERIDAS AL EDUCADOR A DISTANCIA</b>
1. Dominar determinadas técnicas y habilidades para tratar de forma específica los contenidos (escritos, audio, vídeo, informáticos), integrados dentro de las técnicas del diseño curricular.
2. Utilizar como instrumento las posibilidades del lenguaje total.
3. Asesorar al alumno en la organización de su currículo (objetivos, contenidos, recursos y actividades).
4. Facilitar la posibilidad de que el alumno autoevalúe su propio proceso de autoaprendizaje.
5. Dominar técnicas de tutoría, ya sean presenciales o a distancia.
6. Facilitar al estudiante diferentes técnicas de recuperación y corrección para el logro de los aprendizajes.

*(Continúa...)*

<b>CAPACIDADES REQUERIDAS AL EDUCADOR A DISTANCIA (continuación)</b>
7. Ofrecer las posibilidades del medio ambiente social y de las instituciones sociales como objeto de aprendizaje.
8. Elaborar diferentes técnicas y procedimientos de evaluación.
9. Ser capaz de organizar otras vías de aprendizaje (lecturas, actividades, viajes, entrevistas, consultas...).
10. Enseñar al alumno a adquirir técnicas para el diseño instruccional (como método de aprendizaje y de organizar su aprendizaje a través de una estructura).
11. Saber utilizar los medios de comunicación social como instrumentos para alcanzar unos fines, aprovechando todas las posibilidades.

Excesivamente optimista con la educación a distancia nos parece la reflexión sobre los distintos tipos de función del profesor del aula convencional y del tutor de enseñanza a distancia que nos ofrece Mejía (1984). Por ello, hacemos la salvedad de que esta propuesta nos parece que refleja en la columna izquierda lo que *no debería ser* la docencia presencial, y en la derecha lo que *debería ser* la docencia a distancia. Aunque no conviene exagerar esos extremos, nos animamos a ofrecer la tabla por su valiosa información, con el fin de que con ella se pueda establecer el oportuno debate.

<b>DIFERENCIAS ENTRE LA DOCENCIA PRESENCIAL Y LA TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA (Mejía, 1984)</b>	
<b>PROFESOR (educación presencial)</b>	<b>TUTOR (educación a distancia)</b>
Puede desarrollar su labor con base en un conocimiento bastante general acerca de sus alumnos y suplir, con su observación directa, lo que ignora de ellos.	Necesita para efectuar su trabajo, un buen conocimiento de los estudiantes (edad, ocupación, nivel socioeconómico, hábitos de estudio, expectativas, motivaciones para estudiar, etc.).
Es el centro (o al menos, suele serlo) del proceso enseñanza-aprendizaje. Expone durante la mayor parte del tiempo (o todo el tiempo).	Gira alrededor del alumno, que es el centro del proceso enseñanza-aprendizaje. Atiende las consultas del alumno, llevándolo a que hable la mayor parte del tiempo.
Es la fuente principal de información. Impresos, medios audiovisuales y laboratorios son un apoyo para su labor.	Materiales impresos y audiovisuales son las fuentes principales de información. El tutor guía, orienta y facilita su utilización.
	<i>(Continúa...)</i>

<b>DIFERENCIAS ENTRE LA DOCENCIA PRESENCIAL Y LA TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA (Mejía, 1984) (continuación)</b>	
<i>PROFESOR (educación presencial)</i>	<i>TUTOR (educación a distancia)</i>
El proceso enseñanza-aprendizaje requiere su presencia física en el aula, en el mismo tiempo y lugar con el estudiante.	Coincide sólo algunas veces con el estudiante en el mismo tiempo y lugar. El estudiante puede prescindir de su presencia para aprender.
Desempeña funciones poco dispersas, claramente estipuladas.	Realiza múltiples funciones: docente, administrativa, orinetadora, facilitadora.
Le basta un conocimiento somero de la institución a la cual presta sus servicios.	Requiere un buen conocimiento de la institución para poder conocer al estudiante y atender sus dudas y solicitudes.
Tiene un estilo de enseñanza establecido	Está en proceso de desarrollar un nuevo estilo de docente.
Es responsable de todos los aspectos del curso que enseña (diseño, contenido, organización, evaluación, tipo y frecuencia, calificaciones, supervisión del alumno).	Tiene poca o ninguna influencia sobre estos aspectos (aunque con su realimentación puede influir en ellos). El énfasis de su labor estriba en otras áreas.
Desarrolla en clase la mayor parte del proceso enseñanza-aprendizaje.	Atiende al alumno cuando éste lo solicita y solo da ayuda al estudiante cuando la necesita.
Determina el ritmo de avance de cada clase y del curso en general.	Sigue el ritmo que impone el alumno (dentro de ciertos parámetros académicos).
Mantiene contactos cara a cara con el alumno (una o más veces por semana).	Establece contacto visual en forma esporádica, pero puede desarrollarlo por escrito y telefónicamente.
Tiene libertad para hacer digresiones o introducir temas nuevos, pues fija o modifica los objetivos de aprendizaje.	Guía a través de un curso definido y diseñado por otros con el fin de ayudar al logro de objetivos sobre los cuales no ejerce control.
Asume que los estudiantes saben estudiar y no efectúa acciones dirigidas a enseñarles a estudiar.	Asume que los estudiantes necesitan aprender a estudiar por sí mismos, solos y los ayuda en ello.
Puede evaluar de acuerdo con su percepción de cómo anda el grupo de alumnos.	Evalúa (si le compete hacerlo) de acuerdo con parámetros y procedimientos establecidos.
Elabora, controla y corrige los exámenes.	Administra exámenes elaborados por otros (o por él mismo).
Da realimentación inmediata.	Brinda información de retorno diferida.
Procura, en muchos casos, resolver las dificultades a los estudiantes.	Orienta, en muchas ocasiones, con respecto a cómo solucionar los problemas.

*(Continúa...)*

<b>DIFERENCIAS ENTRE LA DOCENCIA PRESENCIAL Y LA TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA (Mejía, 1984) (continuación)</b>	
<i>PROFESOR (educación presencial)</i>	<i>TUTOR (educación a distancia)</i>
Se encuentra con alumnos que, por lo general, deben ir a clases y a quienes debe tomar lista	Se encuentra con alumnos que asisten voluntariamente a las tutorías presenciales.
Entra en contacto con un alumno que asiste a clases, para ver qué es lo importante, tomar apuntes y luego estudiarlos.	Atiende a un alumno que se supone ha estudiado y que lleva consultas para sacar el mayor provecho a la interacción.
Va al aula a dictar una clase (más o menos dinámica) que motive y enseñe.	Va a atender consultas y a orientar al alumno para que le saque el mejor partido a los materiales de estudio.
Se considera bueno, si logra superar con las actividades de enseñanza las dificultades de los estudiantes.	Es bueno si logra enseñar a sus alumnos a superar sus propias dificultades.
Atiende en horas de trabajo normales y casi exclusivamente en el aula de clase.	Atiende también en horas diferentes a la de la jornada habitual, en lugares distintos (oficina, casa), y por diversos medios.

## 2. LA FIGURA DEL TUTOR

En la enseñanza a distancia, el esfuerzo en solitario del alumnos resulta generalmente insuficiente, por lo que se hacen necesarios los apoyos a ese aprendizaje individual que permitan la superación de los numerosos obstáculos que de orden tanto cognoscitivo como afectivo se le van a presentar. Para estos alumnos se multiplican las dificultades propias que el estudio puede acarrear a un alumno presencial. Robinson (1981: 141-145) apunta tres tipos de problemas con los que han de enfrentarse los estudiantes de instituciones no presenciales:

- *Los referentes a la falta de hábitos que dificultarán el aprendizaje independiente.*
- *Los que tienen que ver con la propia distancia que repercutirá en esa sensación de soledad y de trato impersonal que pueden llevar al desánimo.*
- *Los estrictamente académicos, propios de la misma dificultad de los estudios.*

Las dos primeras dificultades reseñadas, específicas del sistema, se tratan de paliar mediante la creación de los diversos estilos de centros de atención al alumno o de apoyo que posibilitan la adquisición de hábitos y técnicas de estudio adaptados al sistema, mediante el contacto con los profesores-tutores y los compañeros que se enfrentan a similares problemas, que a la vez propician que el tercer tipo de dificultades -que igualmente se produce en las instituciones convencionales- no se convierta en obstáculo insalvable para el aprendizaje.

*El profesor-tutor es una especie de figura híbrida entre el profesor de centro convencional y el de la Sede Central de un centro a distancia.*

El tutor ha de poseer suficientes conocimientos de las materias que tutoriza -sin llegar a la especialización que no se le requiere- y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diversas formas y estilos de tutoría. El método tutorial se concebía en sus orígenes como un sistema de educación individualizada en el que se atiende a las características personales del alumno dentro de un sistema de educación colectiva.

Mediante esta metodología tutorial, basada en la ayuda y trato personal con el alumno, se procuraban complementar las enseñanzas que, a través de clases magistrales o conferencias, se impartían en los centros universitarios. No se trataba de transmitir más información al alumno, sino de *ayudarle a superar las dificultades* que le planteaba el estudio de las distintas materias. La práctica totalidad de los centros a distancia disponen de servicios de tutoría que intentan reducir la distancia.

*Los roles del educador que se presentan unificados y concentrados en el educador presencial aparecen ahora diversificados y diferenciados en distintas personas participantes del proceso. Tan educador es el que aporta el contenido como el que colabora con el diseño, el que prepara o el que corrige las evaluaciones, el que asesora en los centros académicos o actúa como tutor por teléfono o por correspondencia. La educación a distancia requiere, pues, diseño más tutoría; ambas cubren, potencian y suplen la distancia, (Cirigliano, 1983: 20).*

El tutor deberá esforzarse en *personalizar la educación a distancia* mediante un apoyo organizado y sistemático, que posibilite el estímulo y orientación individual, la facilitación de las situaciones de aprendizaje y la ayuda para resolver las dificultades del material didáctico de apoyo al estudio independiente.

*La labor de ayuda personal y de orientación del profesor-tutor no es, de ninguna manera, accesoria, sino un elemento fundamental para alcanzar un aprendizaje correcto y, por tanto, el éxito académico, (Corral, 1984: 183).*

De acuerdo con Murgatroyd (1980: 44-53), la tutoría conforma un componente de primer orden en los sistemas a distancia dado que, a través de ella se lleva a cabo en gran parte, el proceso de retroalimentación académica y pedagógica, se facilita y se mantiene la motivación de los alumnos que se valen de ella y se apoyan los procesos de aprendizaje.

El tutor ha de combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como *mediadores* entre un curso y el estudiante, con el objeto de incrementar su entendimiento de los materiales de enseñanza y, en consecuencia, su rendimiento académico en el contexto del sistema de educación a distancia. El tutor es considerado un elemento importante en la red de comunicación que vincula al estudiante con la institución a distancia. Alrededor del 90% de las instituciones a distancia disponen de organización para el apoyo y orientación a los estudiantes (Holmberg, 1985a: 19).

Este mismo autor refiriéndose a los estudiantes de las instituciones a distancia, señala lo siguiente (Holmberg, 1985a: 87):

*La experiencia acumulada nos indica que los estudiantes actuales y futuros necesitan servicios de asesoramiento, tanto de carácter puramente informativo como también en el plano del aliento moral. Necesitan información acerca de las líneas de estudio que les interesan, adónde conducen y cómo son. En muchos casos, también desean tener acceso al consejo personal antes de tomar la decisión de estudiar y durante el estudio.*

Parece aceptarse por buena parte de las instituciones a distancia que la función del tutor puede concebirse en una doble dimensión (Lampe, 1980: 18):

- *Ayudar a superar las dificultades que al alumno se le presentan en relación con los contenidos.*
- *Orientarlo en el uso de los materiales de instrucción apropiados en cada caso.*

Al tutor, efectivamente, le compete fomentar esa necesaria relación de comunicación intensa y personal con el alumno y facilitarle su consejo para ayudarle a resolver los problemas de aprendizaje e incluso personales (Marín, 1984: 491). Aunque también es muy importante la relación personal y profesional con los restantes tutores del centro, con el fin de propiciar la necesaria acción coordinada.

El importante papel del tutor, característico de este tipo de enseñanza puede resumirse en el desempeño de las siguientes funciones (García Aretio, 1987a): **orientadora** más centrada en el área afectiva, y **académica** más relacionada con el ámbito cognoscitivo, a las que habría de agregarse la de **nexo** y colaboración con la institución central y profesores responsables de la disciplina o curso. Vamos a aproximarnos a cada una de ellas.

## 2.1. Funciones tutoriales en la enseñanza a distancia

### 2.1.1. *Función orientadora*

En la enseñanza a distancia el contacto personal queda reducido al mínimo, y por ello, se podría hacer patente la despersonalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Pero, como ya nos cuestionamos anteriormente, ¿será posible en la enseñanza a distancia llevar a cabo funciones tales como la motivación al estudio, la crítica de los contenidos transmitidos, la aplicación de esos conocimientos, la formación, en definitiva?. La orientación personal, la ayuda individualizada y el contacto con los compañeros que están en situación similar, posibilitan estas funciones.

La relación entre tutores y alumnos aminora las tasas de abandonos que sopor-  
tan estas instituciones y estimula al que piensa que está poco dotado intelectualmente  
para acometer la tarea.

*Los estudiantes a distancia se desaniman fácilmente... al no contar con tutores con  
los que comentar lo que no entienden ni con compañeros con los que compararse, que les  
permitan comprender que no son los únicos que tienen dificultades, (Rowntree, 1986: 117).*

*Trabajar en solitario predispone al desaliento.*

*Sin el estímulo inmediato de sus compañeros, sin la asistencia regular a las aulas  
que aíslan de las distracciones ambientales y sin la disciplina que impone acudir a las cla-  
ses a un horario fijo, el alumno va abandonando sus hábitos regulares de trabajo y acaba  
desertando. Por eso, la presencia en el Centro Asociado resulta tan interesante, al menos  
para una mayoría, (Marín, 1984: 491-492).*

Entendemos que la orientación debe integrarse plenamente en el proceso educa-  
tivo de los alumnos desde la vertiente no meramente de exploración psicológica y con-  
sejo orientador, sino como *ayuda continua a la personalidad del educando de forma que  
este pueda adoptar libremente los pertinentes puntos de vista personales, precisos para  
decidirse por las alternativas más convenientes y ajustadas a su personalidad, entorno y  
posibilidades de entre las múltiples que les brindará el entorno* (García Aretio, 1985). En  
el mismo texto citado entendíamos unas notas básicas que debía conllevar el proceso  
orientador, que adaptado a la educación a distancia, podríamos resumirlas en las  
siguientes:

- **Integralidad.** *Orientación dirigida a todas las dimensiones de la persona: biológica, psíquica, social y académica.*
- **Universalidad.** *Orientación dirigida a todos los individuos tutorizados, sean éstos más o menos inteligentes, dado que no existe alumno que no esté problematizado, que no tienda a alcanzar nuevas y más altas cotas de eficiencia al enfrentarse a problemas nuevos.*
- **Continuidad.** *Orientación realizada a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. No debe tratarse de meras intervenciones esporádicas y no planificadas.*
- **Oportunidad.** *Orientación que, al margen de la continuidad, deberá atender de manera especial a los momentos críticos del proceso: inicio de los estudios, previsibles fases más complejas, preparación para la evaluación final.*
- **Participación.** *En el caso de tratarse de alumnos matriculados en más de una materia o curso de la misma institución, deberá cuidarse la coordinación y participación en el proceso de todos los tutores implicados.*

La función de orientación y ayuda del profesor-tutor de un determinado Centro de Atención al Alumno o de Apoyo, centrada fundamentalmente en el ámbito afectivo, de las actitudes y emociones, podría concretarse en las siguientes tareas:

<b>FUNCIONES ORIENTADORAS DEL TUTOR</b>
1. Informar sobre los diversos aspectos que configuran el sistema de educación a distancia, estimulando al alumno nuevo para que se integre en él y se identifique con la naturaleza del mismo.
2. Evitar que el alumno se sienta sólo. Proporcionarle vías de contacto con la institución, animándole y orientándole en las dificultades que se le presenten.
3. Familiarizarle con la metodología a distancia y con el uso de los materiales de estudio. Destacar la importancia del estudio independiente.
4. Ayudar a aclarar las metas de cada uno y respetar, aceptar y valorar las actitudes de orden intelectual o emocional de la persona o grupo.
5. Estimular a los participantes, con el fin de evitar la ansiedad, ante los previsibles problemas o dificultades que se puedan generar en los aprendizajes futuros.

*(Continúa...)*

<b><i>FUNCIONES ORIENTADORAS DEL TUTOR (continuación)</i></b>
6. Personalizar el sistema, orientando el ajuste del ritmo e intensidad del estudio de acuerdo: con las necesidades e intereses de cada uno; con sus capacidades y limitaciones; con las dificultades del curso o materia y con las reales disponibilidades de tiempo para dedicarlo al estudio.
7. Conocer bien a los alumnos tutorizados, aceptando las diferencias individuales como condicionantes de los ritmos de aprendizaje. De esta manera podrá proporcionarse el adecuado consejo orientador sobre las personales posibilidades de rendimiento.
8. Superar o reducir los problemas de angustia o ansiedad de los participantes, ante la dificultad de los trabajos y pruebas de evaluación que deban realizar.
9. Suscitar la interacción del grupo tutorizado, favoreciendo la comunicación entre sus miembros y la realización de trabajos en grupo, dentro y fuera de las tutorías "oficiales". Organizar "círculos de estudio".
10. Proponer a los alumnos técnicas diversas de trabajo intelectual que faciliten la adquisición de conocimientos y habilidades, de acuerdo con las peculiaridades del estudio a distancia.
11. Comunicarse personalmente con cada uno y establecer con ellos una auténtica relación comprensiva y de aceptación, evitando tanto las actitudes autoritarias, como las excesivamente permisivas. Esta comunicación, además de personal, debe hacerse, según los casos, por carta, teléfono o vía telemática.
12. Averiguar si existen problemas personales en los participantes que pudieran obstaculizar el aprendizaje, con el fin de proponer vías adecuadas de solución.
13. Motivar y estimular hacia el estudio mediante los diversos tipos de acción tutorial, presentando tareas que supongan el mejor logro de los objetivos y fomentando el sentimiento de autorresponsabilidad.

### *2.1.2. Función académica*

Los tutores son seleccionados y capacitados para cooperar en la facilitación de los aprendizajes, pero para cumplir tareas distintas a las de un profesor convencional.

Lo que sucede es que el profesor-tutor ejerce su función poniendo en juego las dos facetas: la de profesor convencional y a distancia. Pero sin olvidar que la acción tutorial es un medio para ayudar y reforzar el proceso de autoaprendizaje, nunca una simple acción transmisora de información que lleve a relaciones de dependencia.

Así las tareas que desde la perspectiva académica, entendemos que debe desempeñar el tutor son las que aparecen en la siguiente tabla:

<b><i>FUNCIONES ACADÉMICAS DEL TUTOR</i></b>
1. Informar a los participantes sobre los objetivos y contenidos del curso en cuestión, ayudándoles a clarificarlos pidiéndoles su opinión y destacando la relevancia de unos y otros.
2. Aclarar los prerrequisitos necesarios para acometer el estudio del curso o materia, ofreciendo ayuda específica a los alumnos que tuvieran determinadas deficiencias, con el fin de nivelar sus mínimos.
3. Guiar la planificación y desarrollo del proceso de aprendizaje. Proponer caminos posibles para el logro de objetivos y contenidos.
4. Integrar los progresivos objetivos y contenidos de aprendizaje en la globalidad de la materia o curso, destacando los aspectos fundamentales y los elementos de interconexión con otras unidades de estudio.
5. Prevenir con antelación suficiente las previsibles dificultades y problemas de aprendizaje que pudieran surgir y cuando éstos afloren, aclarar las dudas.
6. Reforzar los materiales de estudio interpretándolos, cuestionándolos y supliendo sus deficiencias, mediante la discusión y aclaración de dificultades y problemas, la complementación de lagunas en los contenidos y la ampliación de éstos.
7. Mostrar las diversas metodologías de estudio del curso o materia correspondiente. Regular la secuencia, ritmo e intensidad de aprendizaje.
8. Esforzarse por relacionar los objetivos y contenidos de estudio con las necesidades e intereses del participante justificando permanentemente su utilidad.
9. Facilitar a los alumnos la integración y uso de los distintos recursos puestos a su disposición.
10. Facilitar y fomentar el uso de bibliotecas, mediatecas, talleres, laboratorios, etc.; así como las visitas a museos, exposiciones, monumentos, fábricas, centros e instituciones, siempre en función de la índole y nivel de curso o materia.
11. Realizar las tareas de evaluación encomendadas y aplicar las diversas técnicas que le permitan: <ul style="list-style-type: none"><li>— Valorar inicialmente al alumno para orientar, enjuiciar y discriminar.</li><li>— Valorar de forma continua el grado de dominio de los aprendizajes.</li><li>— Diagnosticar las dificultades aprendizaje.</li><li>— Determinar las causas de estas dificultades.</li><li>— Recomendar las tareas pertinentes para superar las deficiencias detectadas.</li><li>— Informar “formativamente” a los alumnos de los resultados de la evaluación de sus aprendizajes, devolviendo los trabajos y pruebas (corregidas, calificadas y comentadas) con la mayor inmediatez y siempre dentro de los plazos establecidos, si los hubiere.</li></ul>
12. Retroalimentar el sistema.

### 2.1.3. Función de colaboración y nexo

Las funciones anteriores deberán complementarse, con las que hagan referencia a su propia formación como tutor, cuyos contenidos básicos después enumeraremos, a las de enlace entre alumno y Sede Central o Centro de Recursos y las inevitables de carácter burocrático. Estas funciones, de manera más específica que las referidas a los dos anteriores bloques, precisan, en muchos de sus apartados, de la clarificación de las características, dimensiones y organización de cada institución en particular. Para ello, y con la salvedad descrita, el tutor deberá realizar las siguientes funciones:

<b><i>FUNCIONES BUROCRÁTICAS Y DE NEXO DEL TUTOR</i></b>
1. Participar de la filosofía que comporta el sistema de enseñanza a distancia en general e identificarse con la cultura particular de la institución.
2. Conocer los fundamentos, estructuras, posibilidades y la metodología de la enseñanza a distancia en general y particular de la institución, y mantenerse permanentemente actualizado mediante la participación en las actividades de formación que al efecto puedan organizarse.
3. Colaborar y mantener los contactos convenientes con los docentes, últimos responsables del curso —si existen en Sede Central o Centro de Recursos— y con los demás tutores que incidan en el mismo alumno, con el fin de llevar a cabo una acción coordinada que evite el desconcierto de éstos.
4. Elaborar los pertinentes informes tutoriales en base a los trabajos de evaluación a distancia y del conocimiento directo del participante, con el fin de enriquecer la evaluación final si la responsabilidad última de ésta no es del tutor.
5. Conocer y evaluar los materiales de estudio, así como las restantes variables curriculares (objetivos, contenidos, secuencia, incentivos, método, actividades, evaluación...), y emitir los correspondientes informes, con el fin de retroalimentar el proceso.
6. Informar a los alumnos durante el período de preinscripción de las características del sistema y de la oferta concreta de cursos de la institución.
7. Llevar al día el trabajo burocrático preciso referido al expediente o protocolo del alumno, registrando en él todos los datos requeridos al inicio y las incidencias propias del proceso y resultados del aprendizaje.
8. Prever los trabajos y ayudas específicas que requieren alumnos con determinadas dificultades, impedimentos o desventajas (reclusos, enfermos, alumnos en el extranjero, minusválidos, etc.

Aclaremos que la importancia del tutor presencial en estos sistemas puede ser relativa en función de la calidad y eficacia de los recursos utilizados. En un futuro, un material impreso de calidad excepcional unido al uso de sofisticados recursos técnicos pueden ir reduciendo la necesidad de la tutoría presencial que, por otra parte, encarece los costes del sistema de enseñanza.

## 2.2. Resultados de investigaciones

Algunos datos extraídos de investigaciones realizadas respecto al tutor y a la tutoría, con el fin de reforzar e ilustrar las propuestas anteriores con datos concretos, son elocuentes. En nuestro ámbito son más numerosas y consistentes las investigaciones realizadas en instituciones de enseñanza superior, aunque no faltan las de otros niveles. No será difícil para el alumno o lector de esta obra realizar las traslaciones que pudieran precisarse -que no serían muchas- para adecuar los datos al nivel que a él pudiera interesar.

Los estudiantes de la *Open University* consideran que el tipo ideal de ayuda que puede prestarle un tutor, y por este orden es según Swift y Kelly (1983):

- *El análisis de los errores y deficiencias cometidos en las pruebas calificadas por los tutores, con la explicación sobre lo que hubiera sido una buena respuesta.*
- *Aclaración de los puntos oscuros de los materiales de enseñanza, redondeando lo ofrecido por otros medios.*
- *Retroalimentación sobre el progreso que se va realizando.*
- *Apoyo humano, ánimos y consejos sobre técnicas de trabajo intelectual.*

Murgatroyd (1980) apunta que los tutores de la *Open University*, en su inmensa mayoría pretenden ser facilitadores del aprendizaje de los alumnos. Lo que sucede es que las distintas necesidades y aspiraciones de los estudiantes dificultan esta función supuestamente facilitadora del tutor.

En la investigación llevada a cabo por Martínez (1986: 152) los tutores de la UNED, señalaron las siguientes funciones como mucho o bastante importantes en su labor:

• <i>Aclarar dudas</i> .....	48,3 %
• <i>Orientar en metodología de estudio</i> .....	44,6 %
• <i>Diagnosticar dificultades</i> .....	37,7 %
• <i>Promover el estudio independiente</i> .....	36,3 %
• <i>Valorar los trabajos de los alumnos</i> .....	34,9 %
• <i>Programar trabajos para los alumnos</i> .....	32,1 %
• <i>Explicar las Unidades Didácticas</i> .....	28,3 %
• <i>Valorar los materiales didácticos</i> .....	26,8 %

En la investigación que nosotros mismos tuvimos ocasión de realizar (García Aretio, 1987a), tanto tutores como alumnos, valoraban como el tipo de acción tutorial más apreciado, y por este orden:

- *Aclaración de dudas.*
- *Explicación de los apartados fundamentales de cada tema o unidad.*
- *Discusión o debate sobre los temas.*
- *Trabajos en grupo en las tutorías y fuera de ellas.*
- *Exposición material de cada una de las unidades o temas.*

En la tesis doctoral, que tuvimos ocasión de dirigir, de Holgado (1991: 291), referida a diversos análisis de eficacia del Centro Nacional de Educación Básica a Distancia (CENEBA), resultan los datos siguientes, en cuanto a las funciones que los propios tutores consideran como primordiales y las que ellos mismos confesaban que llevaban realmente a cabo con sus alumnos.

<b>FUNCIONES DEL TUTOR IDEALES Y REALES</b> <i>(Holgado, 1991)</i>			
<i>Funciones primordiales</i>		<i>Sistema realmente utilizado</i>	
Motivar al alumno	86 %	Aclarar dudas	54 %
Aclarar dudas	62 %	Motivar al alumno	52 %
Orientarle en su aprendizaje	33 %	Explicar los apartados fundamentales	42 %
Explicar apartado fundamentales de cada tema	25 %	Orientarle en su aprendizaje	29 %
Hacer una/explicación de cada tema	12 %	Hacer una exposición de cada tema	25 %

Puede resultar de interés analizar los resultados de esta tabla en función de lo que eran deseos y lo que suponía la acción real.

En otra tesis doctoral que también tuvimos ocasión de dirigir, Sidro (1993) hizo un pormenorizado estudio sobre la enseñanza a distancia en los centros penitenciarios, cuyos alumnos son mayoritariamente del CENEBAD, pocos del INBAD, menos de la UNED y un número insignificante de otras instituciones de enseñanza a distancia. Obtuvo los siguientes resultados, extraídos de los propios protagonistas (tutores), al preguntárseles que valorasen personalmente su propia acción tutorial con el fin de sacar adelante un proyecto educativo en las condiciones de vida de la prisión. Estas son las acciones que destacaron para ello (p. 296):

— Explicación de los apartados fundamentales de cada uno de los temas.....	30 %
— Trabajo en grupo y discusión de temas .....	23 %
— Orientación individual periódica .....	21 %
— Motivación para la persistencia .....	10 %
— Aclaración de dudas.....	6 %
— Exposición magistral .....	1 %

Sin embargo, el mismo autor (p. 300), extrae otros datos referidos a la valoración de las funciones propias de un tutor a distancia, según los tutores de los centros penitenciarios:

— <i>Aclarar dudas</i> .....	97 %
— <i>Diagnosticar dificultades</i> .....	80 %
— <i>Promover estudio independiente</i> .....	78 %
— <i>Explicar temas</i> .....	71 %

### 2.3. Cualidades del tutor

Para tutores de enseñanza presencial se ha escrito mucho sobre sus cualidades o perfil del tutor ideal. Sánchez (1979) seleccionó una serie de ellas, entresacadas de trabajos de Jones, Balay, Cox, etc. de entre aquellas que aparecían con más frecuencia. Hoy, esta selección puede continuar siendo válida. Estas son las cualidades de ese tutor ideal:

- Autenticidad.
- Madurez emocional.
- Buen carácter y sano sentido de la vida.
- Comprensión de sí mismo.
- Capacidad empática.
- Inteligencia y rapidez mental.
- Cultura social.
- Estabilidad emocional.
- Confianza inteligente en los demás.
- Inquietud cultural y amplios intereses.
- Liderazgo.
- Etc.

En una investigación sobre las características de los tutores de la *Open University* a partir de las descripciones que sobre ellos hicieron los coordinadores, resultaron las siguientes categorías (Gibbs y Durbridge, 1976):

• <i>Competencia docente</i> .....	34 %
<i>Conformada por las siguientes características:</i>	
— <i>Conocimiento de la asignatura</i>	6 %
— <i>Manejo del contenido</i>	6 %
— <i>Habilidades docentes generales</i>	9 %
— <i>Habilidades en el aula</i>	6 %
— <i>Habilidades en tutoría por correspondencia</i>	7 %
• <i>Estilo personal</i> .....	42 %
<i>Conformada por las siguientes características:</i>	
— <i>Estilo interesante</i>	4 %
— <i>Estilo sistemático</i>	10 %
— <i>Estilo comprensivo</i>	19 %
— <i>Estilo informal y flexible</i>	9 %
• <i>Otros aspectos</i> .....	24 %
— <i>Competencia social</i>	5 %
— <i>Adecuación académica</i>	3 %
— <i>Valores y volumen de trabajo</i>	8 %
— <i>Competencia organizativa</i>	8 %

Seguimos a Spruce y otros (1988) por lo acertado de sus consideraciones. En todos los ámbitos educativos se ha insistido en averiguar cuáles podrían ser las cualidades ideales del buen tutor u orientador. Ha sido mucha la literatura escrita sobre la cuestión. De todas formas, a pesar de la variedad de perspectivas y conclusiones de todos estos estudios, parece que básicamente se reiteran cuatro cualidades principales en el tutor que fundamentan una buena acción tutorial o dificultan, en caso de ausencia, esa labor. Estas cualidades son: **cordialidad, aceptación, honradez y empatía**. Vamos a aproximarnos a cada una de ellas.

### 2.3.1. Cordialidad

Cordialidad es la capacidad de hacer que las personas que tratan con nosotros se sientan bienvenidas, respetadas y cómodas. Podemos mostrarnos cordiales ante los alumnos, en los distintos tipos de contacto, por ejemplo, a través de:

- El lenguaje corporal, gestos, expresiones, etc.
- Tono de voz (atención al teléfono).
- Lo que se dice y escribe y cómo se dice.

Pueden dificultar la cordialidad:

- Los propios sentimientos. Difícilmente transmitiré cordialidad si no estoy o me siento bien en ese momento.
- Falta de confianza, timidez.
- Excederse en el trato afable puede entorpecer la relación. Tratar al alumno como nos gustaría que lo hiciesen con nosotros.
- Relación con alumnos molestos, airados, deprimidos o problematizados por cuestiones ajenas al estudio que realizan.

### 2.3.2. Capacidad de aceptación

Es fundamental que el alumno esté relajado y satisfecho. Aceptar la realidad del estudiante a través de la relación presencial, postal, telefónica, etc., es fundamental. El alumno en sus contactos con el tutor debe quedar convencido de que es merecedor de respeto y atención. Criticar airadamente las acciones del alumno pueden llegar a romper la comunicación, la cordialidad y la cercanía.

### 2.3.3. Honradez

Sinónimo en este caso a **autenticidad**. Ser honrados o auténticos no creando en el alumno expectativas falsas sobre lo que podemos ofrecerle o sobre el curso que

piensa realizar o está cursando. Cuidar los sentimientos manifestándonos con honestidad, sin complejo de superioridad y poseedores de toda la verdad.

#### 2.3.4. Empatía

El concepto de *empatía* debemos distinguirlo de los de *simpatía* e *identificación*. De acuerdo con Rogers:

*“Empatía significa sentir el daño o la satisfacción de otro de la misma forma que éste y percibir las causas de tales sentimientos como él mismo, pero sin dejar de reconocer que es como si yo fuese perjudicado o beneficiado. Si esta cualidad de “como si” se pierde, el estado deja de ser empático y se convierte en identificación (o simpatía)”*

Es quizás la empatía la cualidad más importante que puede poseer un tutor. Siendo la simpatía muy beneficiosa como ayuda natural e inmediata difícilmente resuelve problemas o ayuda a las personas a cambiar.

Estas son sintéticamente cuatro cualidades importantes del tutor. Sin embargo, convendrá agregar una importante capacidad que todo tutor debe cultivar, la capacidad de escucha.

#### 2.3.5. Capacidad de escuchar

Nos encontraremos con un tutor ideal, si a las cuatro cualidades reseñadas añadimos la capacidad de una escucha activa e inteligente.

Por escucha activa podemos entender la actitud de interés por lo que se le cuenta. Se debe notar que se está escuchando. Se debe mostrar un alto grado de comprensión y respeto, pero que se “vea”.

Por escucha inteligente debemos interpretar que el tutor debe escuchar lo que se dice y lo que no se dice intencionalmente o inconscientemente. Esa inteligencia debe animar al estudiante a expresar sus sentimientos y preocupaciones sin verse sometido a coacción.

Para cultivar esta capacidad de escucha, podemos señalar cuatro técnicas fáciles de utilizar, siguiendo a Spruce y otros:

1. Reflexión o reflejo. Se trata de reflejar el sentimiento o idea dominante de lo que acaba de decir el alumno, resumiendo o parafraseando sus palabras, omitiendo toda evaluación crítica y toda opinión. No consiste en repetir sencillamente las últimas palabras del estudiante, sino de reformular la afirmación, de tal forma que se estimule al estudiante a proseguir.
2. Evitar preguntas que se pueden responder por un SI o un NO y las preguntas que comienzan *¿Por qué?* Estas preguntas tienden a cortar el flujo natural de los pensamientos de un estudiante. Tienden a considerar el contacto, relación o entrevista como un interrogatorio y ponen al estudiante a la defensiva.
3. Recordar que se sigue escuchando. Tanto en la relación presencial como telefónica resulta interesante seguir recordando al estudiante que se le sigue escuchando (especialmente por teléfono), a base de sonidos, ruidos o palabras breves (ya, si, humm, uh-uh...). Así sin interrumpir se intercalan estos sonidos para que el estudiante perciba que se le está siguiendo.
4. Escuchar el silencio. No interrumpir durante los vacíos de una conversación. A veces el silencio es embarazoso y amenazante, por eso procuramos rellenarlo con algún comentario. Con frecuencia esto no es necesario porque al hacerlo estamos cortando la lenta reflexión del alumno.

Suelen darse una serie de problemas o situaciones que dificultan la escucha:

1. La fatiga. No es fácil escuchar atentamente a alguien durante mucho tiempo. La mente empieza a divagar, sobre todo si van muchas entrevistas o llamadas telefónicas.

2. Disgusto o embarazo sobre lo que se dice que puede sacar la conversación del contexto.
3. Impaciencia. Por desear aligerar la conversación o que el alumno se exprese mejor.
4. Dudas sobre lo que se dice o se escucha.
5. Falta de cultura o formación. Son muy pocos los que han recibido formación para bien escuchar.

#### 2.4. Modalidades de tutoría

La interacción del alumno con la institución de estudio a distancia se realiza habitualmente por medio de alguna de estas fórmulas: cumplimentación de los cuadernillos o trabajos prácticos y su envío al tutor, la correspondencia, los contactos telefónicos y telemáticos y los contactos personales con el profesor tutor, mediante las sesiones presenciales de tutoría. Entre todas estas acciones previstas de contacto entre alumno e institución, se muestran todavía como las más eficaces y a la vez más utilizadas por los alumnos, las tutorías presenciales y muy en segundo término los contactos postal, telefónico y telemático con el tutor.

Según el estudio de Martínez (1986: 158), los tutores dedican de su tiempo:

- *El 4,5 % a la tutoría presencial individual o grupal.*
- *El 7,5 % a la tutoría postal.*
- *El 8,0 % a la tutoría telefónica.*
- *El 38,9 % a la corrección, calificación y comentarios a los trabajos y pruebas de evaluación a distancia.*

Por su parte, Holmberg (1985a: 19) señala que el servicio de tutoría por escrito y correo se da en un 86% de las instituciones mundiales de educación a distancia; un 78% utiliza el teléfono y el audiocasete es utilizado en un 12% de los casos. Casi las tres cuartas partes de las instituciones que contestaron en este trabajo de Holmberg, señalaron que utilizaban para el apoyo tutorial los contactos directos y personales.

#### 2.4.1. La tutoría presencial

Los sistemas educativos tradicionales han exagerado la necesidad de la presencia del profesor para tareas que los alumnos podían llevar a cabo de forma autónoma e independiente. Igualmente en la enseñanza a distancia es habitual que en determinados momentos el alumno se encuentre *cara a cara* con sus profesores y compañeros. Sin embargo, existen estudios contradictorios sobre la eficacia de las sesiones *cara a cara*. Mientras que unas corrientes defienden que estas sesiones son esenciales para el progreso académico, otras las consideran innecesarias como simples pautas convencionales.

Si bien es verdad que diversas investigaciones (Granholm, 1971: 37-43) han demostrado que los objetivos del *área cognoscitiva* en general y los *psicomotores* que atienden capacidades que se expresan por escrito, pueden alcanzarse tan eficazmente por medio del material impreso a distancia como a través de los contactos profesor-alumno de las aulas convencionales, no es menos cierto que el resto de objetivos del *área psicomotriz*, así como los que hacen referencia al *ámbito afectivo*, actitudes y emociones, se consiguen de manera más efectiva mediante los contactos personales (Noelle-Neumann y Schultz, 1971).

Estas y otras posteriores investigaciones reforzaron la teoría de muchas instituciones a distancia que defendían las ventajas que podría suponer impartir sesiones presenciales de tutoría, con el fin de (Holmberg, 1985b: 65):

- *Mejorar las capacidades verbales a través de la comunicación en el aula, tanto vertical como horizontalmente.*
- *Promover el desarrollo de habilidades psicomotoras mediante las prácticas de laboratorio o ejercicios similares.*
- *Facilitar la comprensión del proceso de comunicación y de la conducta humana.*
- *Motivar el desarrollo de actitudes y hábitos positivos hacia el estudio.*
- *Propiciar la estimulación mutua entre los propios estudiantes del grupo.*
- *Estimular el trabajo en equipo en aquellas materias que se presten a ello.*

Pero la realidad es que las sesiones presenciales en los Centros de Atención al Alumno, de Apoyo, Asociados o Extensiones, plantean sus propias dificultades. En muchos casos, la *correspondencia*, el *teléfono* o el *videotexto* sustituyen o deberían sustituir a más de una hora de viaje que supone el conectar personalmente con el tutor para plantearle la dificultad pertinente surgida en el estudio de determinada materia. Holmberg considera que la combinación del estudio a distancia con la instrucción oral puede crear algún tipo de problemas.

Si realmente el material impreso, audiovisual e informático están perfectamente elaborados como instrumentos de autoaprendizaje, la acción tutorial se hace menos precisa, y en todo caso debe limitarse a orientar y ayudar para facilitar el aprendizaje, pero nunca a enseñar dando instrucciones que pudieran confundir al alumno que sigue el curso. Evidentemente estas consideraciones serían válidas en el supuesto de cursos elaborados perfectamente para enseñar por sí mismos. Si los materiales están bien elaborados el complemento de las sesiones presenciales habría de realizarse posterior a una adecuada planificación y perfecto entendimiento entre el profesor responsable de la materia o curso en la Sede Central, Centro de Recursos, etc., si lo hubiere, y los tutores que atienden presencialmente a los alumnos.

De esta manera, el modelo de tutoría debería estar condicionado por la calidad del material de estudio. Si es de alta calidad y realmente preparado para la

autoinstrucción el tutor puede centrarse en tareas orientadoras, dado que la enseñanza efectiva debe realizarse mediante el curso y la comunicación no directa (Holmberg, 1985b: 67).

Si ese material de autoinstrucción no está elaborado de forma adecuada para que el alumno por sí solo pueda aprender, se harán más necesarios estos contactos cara a cara, aunque sin olvidar que *los tutores no son para los alumnos la fuente de la información sino ayuda para el aprendizaje*. De todas formas, hay que insistir, estas sesiones *cara a cara nunca deberían convertir al tutor en el convencional profesor*, dado que con ello se distorsiona la propia filosofía del sistema, se limitan las posibilidades de aquellos alumnos que no pueden asistir a los Centros y se encarecen los costos.

En un estudio llevado a cabo por Holmberg en 1985 sobre 203 instituciones de educación a distancia de todo el mundo, que atendían a 1.500.000 alumnos, se obtuvieron estos resultados respecto al uso de las sesiones presenciales (Holmberg, 1985a: 8):

- El 8,6 % de estas instituciones consideran la enseñanza cara a cara como una de las principales componentes de su enseñanza.
- El 24,9 % incluye sesiones obligatorias cara a cara.
- El 49,2 % ofrece sesiones opcionales, voluntarias de carácter presencial.
- El 17,3 % no hace uso de ningún tipo de enseñanza oral suplementaria.

Esta tutoría presencial puede llevarse a cabo mediante sesiones individuales o grupales.

#### 2.4.1.1. La tutoría individual

Esta modalidad se desarrolla en los centros cuando el tutor dispone de un tiempo para ello y el alumno puede acudir para solicitar una orientación directa sobre problemas académicos concretos, técnicas de trabajo o adaptación al sistema.

Resulta sumamente importante el esforzarse en que la persona adulta que acude a estas sesiones, se sienta cómoda y comprensivamente acogida tanto a nivel personal como académico. Esta entrevista personal con el alumno puede centrarse fundamentalmente en:

- *Los aspectos que hacen referencia a los prerequisites necesarios para abordar el estudio de la materia o curso.*
- *Las dificultades que puedan ofrecer los contenidos expuestos en los materiales de estudio.*
- *Las dificultades, de carácter metodológico en cuanto a las técnicas generales de trabajo intelectual independiente y particulares requeridas por la materia o curso concreto, con el fin de consolidar los aprendizajes.*

Un importante aspecto que en este tipo de orientación individual no ha de olvidarse, es el que hace referencia al *estímulo concreto que muchos alumnos precisan para continuar los estudios*. La motivación se convierte en elemento imprescindible en este sistema.

Hernández G. (1985: 20) apunta las finalidades de esta modalidad de tutoría individual, que resume así.

- *Motivar, estimular y orientar al alumno para que realice sus tareas, en tanto que estudiante, a partir de su realidad personal.*
- *Atender al alumno en aquellos problemas personales que puedan tener incidencia en la marcha de sus estudios.*
- *Aclarar las dudas de tipo académico derivadas del estudio en las distintas áreas de conocimiento.*
- *Informar y orientar al alumno con vistas a su promoción escolar, profesional y humana.*

Los horarios de atención individual presencial a los alumnos deben ser lo suficientemente flexibles y amplios de manera que se faciliten estos contactos cuya iniciativa, generalmente, proviene del alumno.

#### 2.4.1.2. La tutoría grupal

Es este tipo de sesiones presenciales el que habitualmente viene utilizándose. Esta modalidad ahorra costos a la institución y tiempo y esfuerzos al tutor, dado que los alumnos suelen encontrar dificultades de índole similar. Mediante estas sesiones, el alumno puede cerciorarse de que no es el único que tiene dificultades, al compararse con otros (Rowntree, 1986: 117) e intercambiar las distintas soluciones a los problemas ensayadas por cada uno. A su vez, son un instrumento ideal para que los participantes en el curso interaccionen con otros con el fin de compartir y complementar sus conocimientos y obviar los inconvenientes del autoestudio.

En las sesiones grupales se deben intercambiar experiencias y conocimientos, confrontar ideas, potenciar el espíritu crítico, respetar las posiciones antagónicas a las propias, formar actitudes, etc. En definitiva, se deben aprovechar para *fomentar los elementos socializadores*.

Sorprendentemente esos aspectos no suelen ser los que más se atienden en las tutorías. Por ejemplo, en la UNED el profesor-tutor utiliza predominantemente el método de clase convencional en un 55,8% de los casos, seguido por el de consultas -35,9%- y por el de seminarios —7,6%— (Martínez, 1986: 184-185). Esto lleva a poner en duda la propia utilización del término tutor.

Los alumnos tienden a que se les impartan clases de tipo convencional y los profesores, formados generalmente en instituciones de carácter presencial, son también proclives a satisfacer esta demanda del alumnado.

Son muy diversas las fórmulas que pueden aplicarse para una tutoría presencial en grupo. Desde la mera *exposición* de los temas a través de la clase magistral,

pasando por el *seminario*, hasta el *diálogo* y *consulta grupal*. Hacia el final del presente tema sugerimos un modelo tutorial presencial grupal. Las sesiones de tutoría presencial potencian el sentido de pertenencia al grupo y a la propia institución, con ellas se refuerza la motivación ante el estudio a distancia y se disminuye el grado de ansiedad ante los trabajos y pruebas de evaluación prescritos. A estas finalidades de las tutorías presenciales en grupo, podemos agregar las que propone Holgado (1991: 241-242) como tutorías de apoyo quincenal, que se impartían en el CENEBAD:

- *Presentar y orientar sobre el trabajo de la quincena, revisar la marcha del mismo y ofrecer los instrumentos necesarios para abordarlo.*
- *Comentar y clarificar las cuestiones básicas y las que presenten mayor dificultad en cada uno de los módulos de estudio.*
- *Resolver dudas colectivas que se planteen en la misma o hayan sido expuestas con anterioridad a la tutoría.*
- *Incidir de forma especial sobre las técnicas de estudio necesarias, para que el alumno pueda conseguir un trabajo autónomo.*
- *Proponer trabajos en equipo de carácter interdisciplinar que motiven y ayuden al estudio.*
- *Promover la integración del alumno en su grupo y con el profesorado.*
- *Estimular a los alumnos para que realicen las pruebas parciales de evaluación presencial y orientar de cara a las mismas.*
- *Realizar una serie de actividades complementarias al estudio del módulo que acerquen al alumno a su realidad local.*
- *Plantear actividades paralelas a las de autoevaluación contenidas en cada uno de los módulos.*

Las sesiones presenciales grupales deberán estar *previamente programadas*, aunque mantengan un grado de flexibilidad. La frecuencia de estos contactos serán marcados en función de las características del grupo destinatario, de la índole y nivel del

curso o materia y de las disponibilidades de recursos de la institución, dado que las sesiones presenciales (individuales y grupales) encarecen el sistema.

Todavía pueden llevarse a cabo otro tipo de tutorías o *encuentros presenciales de carácter cultural* entre los alumnos y su tutor, organizadas en función de los intereses de aquellos, de la oferta cultural existente y de los recursos de que se disponga. Este tipo de contactos son interesantes porque, además de los objetivos culturales, facilitan la integración del alumno en la institución y la convivencia con sus compañeros y tutores.

#### 2.4.2. La tutoría postal.

*Por tutoría no presencial o a distancia se entiende toda acción o instrumento que permita superar obstáculos en el aprendizaje a distancia sin la presencia del tutor brindando al estudiante un control y "feed-back" sobre su aprendizaje, (Cirigliano, 1983: 148).*

En esta línea se inscriben las tutorías postal y telefónica. La postal utiliza el correo como medio económico de comunicación. Esta modalidad presenta unas evidentes ventajas, dado que puede lograr la individualización del aprendizaje porque tanto la pregunta del estudiante como la respuesta del tutor, hacen referencia a dificultades concretas de cada alumno individualmente tratado. Pregunta y respuesta que pueden tener el máximo rigor y exactitud al disponerse de tiempo suficiente para ellos. La facilitación y motivación del aprendizaje están en el centro de esta relación por correspondencia entre tutor y alumno.

Ciertamente, un alumno que recibe contestación a su consulta, no sólo tiene oportunidad de superar sus fallos y errores, sino que, además, esta respuesta le va a animar en su difícil empresa al constatar que el profesor de manera personal se dirige a él atendiendo sus dificultades. Por otra parte, estos documentos escritos permiten, además de la posibilidad de ser archivados, repetidas lecturas y análisis detenidos.

Un elemento básico de este tipo de orientación tutorial lo componen los *trabajos preceptivos* que todos los alumnos han de enviar al profesor-tutor en la mayoría de las

instituciones a distancia. Al ser obligatoria su cumplimentación, constituye en muchas ocasiones el único medio de que dispone el tutor para conectar con determinados alumnos. Mediante estos cuadernillos o trabajos de evaluación a distancia pueden detectarse las lagunas en el aprendizaje, siendo motivo para una orientación que estimule al alumno distante y que, posiblemente utilice exclusivamente este medio como sistema de retroalimentación con el centro. Conviene cuidar especialmente -por su carácter reforzador- la *diligencia en la devolución* de estos trabajos o pruebas de evaluación con todas las correcciones, comentarios y orientaciones de carácter formativo que convengan para consolidar los aprendizajes.

En esta comunicación postal, sea a través de los trabajos de rigor, o mediante la carta, el tutor habrá de cuidar en sus respuestas, tanto el fondo como la forma de su valoración, utilizando un *estilo sencillo y amistoso*, demostrando que se comprendió el problema o cuestión planteados por el alumno, invitándole a considerar sus aciertos y a corregir sus errores mediante las pertinentes indicaciones que le ayuden a seleccionar el material adecuado y a descubrir otras posibles vías de solución a sus problemas y respondiendo *siempre a todas* sus preguntas o dificultades. Conviene que el tutor inicie su comunicación postal resaltando lo positivo del trabajo, para posteriormente analizar los fallos o lagunas orientando la forma de subsanarlos, para finalizar la carta o comentario con algunas frases positivas y motivadoras.

Puede resultar muy bien que, cuando el alumno inicie el curso, el tutor le envíe una carta de presentación con las iniciales informaciones y orientaciones. Se debería enviar nueva correspondencia cuando existan modificaciones en la programación o en el desarrollo curricular de la materia o curso. También conviene usar este vehículo de comunicación para reforzar el sentido de pertenencia, para evitar el desinterés o el abandono de aquellos alumnos que no asisten a las sesiones presenciales o no envían los trabajos preceptivos, etc. Obviamente, de todos estos envíos debe dejar constancia escrita el tutor.

En el *IV Seminario de Educación a Distancia del CENEBA*D, celebrado en Madrid (1989: 15-16), se apuntaban tres grupos de finalidades de este tipo de tutoría postal:

#### a) *Informativa*

Utilizando el correo, el tutor envía a todos los alumnos información o circulares sobre:

- Convocatoria de la reunión general de principio de curso.
- Informe sobre los aspectos tratados en la reunión general.
- Calendario y horario de las tutorías de apoyo (presenciales), individuales y encuentros culturales.
- Fecha de entrega de los cuadernos de trabajo.
- Contenido concreto de cada una de las tutorías grupales.
- Cualquier otro tipo de información que pudiera surgir.

#### b) *Motivadora*

Esta finalidad de la tutoría postal está destinada de forma especial a aquellos alumnos que en un momento determinado del curso presentan indicios de abandono, al no acudir a las sesiones presenciales ni enviar sus trabajos, actividades o cuadernos de evaluación.

También este carácter motivador de la carta puede y debe emplearse con todos los alumnos en determinados momentos críticos de cada curso.

#### c) *Didáctica*

Esta acción tutorial postal se debe llevar a cabo a través de los trabajos, actividades o cuadernos de evaluación de los alumnos. Cuando el tutor devuelve al alumno un determinado trabajo realizado por éste, ha de aprovecharse para no limitarse a emitir una fría calificación. La adecuada corrección de los trabajos y los comentarios positivos, tanto a los errores cometidos como a los aciertos, constituyen una enorme fuente de motivación.

En los casos e instituciones en que es posible, se está imponiendo, por su inmediatez, el uso del *telex* como medio de soporte para esta tutoría *postal*.

Conviene señalar que no siempre es aconsejable este tratamiento postal en la relación tutor/alumno, dado que no todo puede ser expresado fácilmente por escrito y que no todo el mundo tiene disposición ni facilidad para redactar una carta. Por otra parte los servicios postales no siempre son lo eficaces que deseáramos.

#### 2.4.3. La tutoría telefónica.

El teléfono es un medio muy eficaz en una institución a distancia al permitir una relación directa e interpersonal con la misma inmediatez que se da en el aula y sin la presencia de los compañeros, que en ocasiones resulta coaccionante (Marín, 1984: 493). La posibilidad de *atenuar la sensación de soledad, resolver las dudas, recibir orientación, conectar oralmente con el profesor, evitar el viaje al —en muchos casos— lejano centro de atención o apoyo, etc.* son ventajas indudables de este medio que puede ser utilizado para:

- *Transmitir información.*
- *Resolver problemas puntuales.*
- *Generar ideas y reflexiones.*
- *Hacer preguntas en los dos sentidos.*
- *Intercambiar opiniones*

Lo que sucede es que la utilización de este medio presenta algunas dificultades actualmente:

- *Los Centros de Apoyo no disponen de equipamiento adecuado para facilitar esta modalidad de tutoría. Ni líneas telefónicas suficientes, ni tutores con dedicación exclusiva.*
- *Existe una cierta resistencia al uso del teléfono al no poder mirar a la cara a la persona con la que se habla y no poder utilizar apoyos visuales para las explicaciones.*

(continúa...)

*(Continuación)*

- *Los costes son aún elevados, aunque pueden suponerse más reducidos que el viaje para asistir a la sesión presencial.*
- *No todo tipo de dificultades en el estudio pueden resolverse por este medio.*
- *Pesa bastante, tanto en docentes como en los alumnos, la relación presencial en educación, por lo que a veces se plantean cuestiones por teléfono que están ampliamente tratadas en el material.*

El tutor deberá cuidar también esta forma de conectar con sus alumnos. En concreto, la *Open University* -convencida de las posibilidades del medio- ha editado un manual para el adecuado uso del teléfono, en el que se describen las estrategias que habrán de contemplar tanto alumnos como profesores para favorecer esta comunicación, a través de las manifestaciones de *cordialidad, claridad de expresión, entusiasmo, amistad, simpatía*, etc. Puede resultar muy práctico la utilización de una especie de guión o patrón de contacto telefónico. A pesar de todo, las técnicas de tutoría telefónica dependen mucho del tutor, del estudiante, del grado de información que éste tenga, del nivel de dificultad del curso o materia, etc., por lo que cada contacto telefónico resulta bastante impredecible.

Además de responder a las consultas que se le puedan hacer en el horario establecido al efecto, el tutor deberá llamar a los alumnos para comunicarles cualquier cambio urgente en la programación de actividades. Llamar también a los alumnos desconocidos o que se retrasan -según los tiempos máximos previstos- en el envío de trabajos o cuadernos de evaluación.

Puede reseñarse también la tutoría telefónica grupal:

- a) El tutor y 6 ó 7 alumnos se comunican simultáneamente a través de la red telefónica, cada uno desde su casa.
- b) Un grupo pequeño de estudiantes desde el centro de estudios, alrededor de un micrófono y altavoz entablan conversación con el tutor.

Dentro de los sistemas de tutoría no presencial puede hacerse una leve mención al de orientación mediante *casete* que algunas instituciones a distancia han implantado. El alumno plantea libremente sus dificultades de una manera espontánea, con la ventaja de no bloquearse ante la mirada directa del profesor. Este contesta en la misma *casete* dando a sus orientaciones ese tono personal más cálido que el escrito y que el alumno puede escuchar en cuantas ocasiones precise. También, como ya indicamos antes, el *fax* se viene manifestando como un excelente recurso para la acción tutorial a distancia.

Si las tutorías son impracticables por la razón que sea, suele dar resultado promover reuniones o círculos de estudio entre alumnos cercanos geográficamente.

En la actualidad se está afianzando la *tutoría interactiva asistida por ordenador*, mediante el servicio IBERTEXT en España. Aún más posibilidades brinda el sistema RDSI-BA (RECIBA) en Banda Ancha de Telefónica, que facilitará la posibilidad de enviar a través de ordenador, textos, imágenes fijas y en movimiento. También caben otros sofisticados sistemas de tutoría, la *videoconferencia* o *videotransmisión* y el *correo electrónico*.

Referencias a los distintos recursos que pueden utilizarse, hacemos en la Unidad V de este volumen.

## 2.5. Capacitación del profesor-tutor

Entendemos que para el desempeño de todas y cada una de las expresadas tareas, el profesor tutor, ha de formarse en la especificidad de su función, distinta, como venimos apuntando, a la del profesor convencional. Estas son algunas de las áreas de formación que proponemos.

<b>CAPACITACIÓN DEL PROFESOR-TUTOR</b>
1. Fundamentos, estructuras y posibilidades de la educación a distancia.
2. Psicología del adulto. Características biopsicosociológicas condicionantes del aprendizaje.
3. Teorías del aprendizaje. Formas de aprender, estilos, ritmos, posibilidades y métodos, recursos, concepciones...
4. Teorías de la comunicación. Conocimiento teórico-práctico de la comunicación. Utilización de los distintos recursos tecnológicos que la facilitan.
5. Integración de recursos didácticos propios de la modalidad (impresos, audio, vídeo, informáticos, telemáticos...).
6. Contenidos científicos, tecnológicos y prácticos del curso o materia en cuestión.
7. Organización del currículo individual. Adaptación del curso a las necesidades formativas del estudiante. Organización del plan de trabajo...
8. Técnicas de tutoría presencial y a distancia. Técnicas de dinámica de grupos, de tratamiento telefónico, postal y telemático con los alumnos. Técnicas de <i>feed-back</i> ...
9. Organización de vías diversas de aprendizaje.
10. Técnicas para fomentar en los alumnos la creatividad, la autonomía, el autoaprendizaje, autocontrol, automotivación, autoconcepto y la autorreflexión sobre su propio estilo de aprendizaje.
11. Técnicas de evaluación (auto y heteroevaluación. ¿Qué, cómo, cuándo evaluar? Estilos de corrección y calificación y modos de realizar comentarios a los trabajos y pruebas.

## 2.6. Un modelo de tutoría presencial en grupo

La tutoría presencial en grupo parece ser el sistema de orientación más utilizado, más deseado por los alumnos y de mayor eficacia de cuantos existen. Seguidamente se sugiere un posible modelo de tutoría presencial en grupo, de carácter semanal (García Aretio, 1987b)

1. Al inicio del curso se enviará una circular a los alumnos mediante la que el tutor se presenta y propone los objetivos que se pretenden lograr en las horas de tutoría semanal, siempre que esto no esté claramente especificado en la Guía Didáctica.

Con esta circular se adjunta una propuesta de *calendario* en el que se señalan las actividades básicas de *cada sesión* de tutoría a lo largo de todo el curso (o del semestre, trimestre, bimestre, etc.), para que de esta manera el alumno que acude a una sesión sepa a qué atenerse, teniendo en cuenta la *voluntariedad habitual* de estas sesiones presenciales.

2. En la primera sesión -sobre todo para alumnos que inician por primera vez un curso a distancia- se debe efectuar una *evaluación diagnóstica* o valoración inicial de carácter orientativo y discriminatorio, si ésta no se hizo como fase previa al proceso interactivo propiamente dicho. A estos alumnos nuevos se les debe informar sobre los diversos aspectos que configuran el sistema de educación a distancia, estimulándoles para que perciban los aspectos positivos del mismo y de la institución que lo imparte.

Esta misma sesión, o la inmediatamente posterior, debe aprovecharse para informar sobre los objetivos, contenidos y utilización de recursos que supone el estudio de la materia o curso, actividades de la tutoría presencial, tipos de acción tutorial (grupal, individual, reuniones sin tutor...), concreción del calendario de actividades. En esta primera sesión tampoco debería olvidarse la presentación de los miembros del grupo.

3. También a principio de curso, una o dos sesiones -según grado de conocimiento que tengan los alumnos del sistema- deben dedicarse a orientar sobre técnicas y métodos de estudio y trabajo independiente, imprescindibles en esta modalidad de estudios. Estas sesiones, al igual que buena parte de lo considerado en el punto anterior, podrían suprimirse siempre que el Centro organizase con buenos especialistas un cursillo intensivo sobre el particular, reduciendo entonces la acción del tutor a orientaciones muy concretas sobre cuestiones del curso.
4. En relación con los trabajos que a distancia los alumnos habrán de realizar —cuadernillos o prácticas—, se deberá orientar su realización en función de la

dificultad de los mismos, analizando en su momento ante el grupo los resultados del trabajo, que posibilitará el resaltar los desenfoques, lagunas y poca asimilación de aspectos concretos que se detectan en considerable número de trabajos. Todas estas sesiones deben programarse de forma que el coloquio con los alumnos no se sustraiga por falta de tiempo.

5. Si existen pruebas presenciales, al menos una sesión antes de las mismas, debe reservarse para orientar su preparación, facilitando modelos de pruebas con que habitualmente se suelen enfrentar los alumnos matriculados en ese curso o materia y sugiriendo estrategias -sobre todo a los nuevos- para preparar y posteriormente abordar la prueba.
6. Por fin, para las restantes sesiones presenciales en grupo —que son la mayoría— se fijarán en el calendario aludido las cuestiones que se van a abordar cada día.

Suponiendo unas sesiones de tutoría en grupo de una hora de duración, podrían guiarse por el siguiente esquema a modo meramente indicativo y llevado a cabo con la suficiente flexibilidad en fases y tiempos:

- a) Puesta en común y aclaración de dudas suscitadas en la sesión anterior (10 min.).
- b) Exposición sistemática de los puntos fundamentales del tema o temas que corresponde tratar y que los alumnos previamente traen estudiados. (20 min.).
- c) Aclaración de los puntos que, exclusivamente de la exposición, no quedaron claros (5 minutos).

Estas fases (*b* y *c*) pueden plantearse como interrogaciones del tutor o de los propios alumnos, que responden ellos mismos y en las que el tutor aclara las cuestiones sin respuesta o mal contestadas.

- d) Breve reunión en grupos donde por escrito se presentan al tutor cuestiones fundamentales del tema o temas tratados que precisan aclaración o profundización especial así como sugerencias o aportaciones individuales o de grupo que habrán de ponerse en común en la siguiente sesión (15 minutos). También puede plantearse esta fase elaborando cada grupo una síntesis o esquema del tema o unidad de estudio.
  
- e) Motivación, previsión de dificultades, orientaciones para el estudio de la siguiente Unidad o módulo (10 minutos).

Otras sesiones presenciales de carácter grupal se podían dedicar a debates abiertos; propuestas de resolución a las actividades sugeridas por el texto, guía didáctica o tutor; ejercicios de aplicación, estudio de casos, etc.

En instituciones donde los inicios y finales de curso no tienen fecha fija porque la inscripción es libre y los ritmos también, se sugiere adecuar el calendario realizando sesiones paralelas con contenidos diferentes aunque con similar secuencia.

## RESUMEN

Las tareas que se requieren a un docente de la enseñanza a distancia son, muchas de ellas, las mismas que las de la docencia convencional pero con distinto grado de especialización. Son una serie de técnicas en el ámbito de la planificación, diseño y desarrollo de materiales, orientación y evaluación, específicas de esta modalidad educativa, cuyo desconocimiento viene dando al traste de determinadas realizaciones. Las diferencias, por tanto, entre la docencia presencial y a distancia son evidentes.

El docente más característico de este tipo de enseñanza es el tutor, una especie de figura híbrida entre el profesor convencional y el de la sede central de una institución a distancia. A través del tutor se pretende personalizar la educación a distancia mediante un apoyo sistemático y organizado al alumno a nivel individual. El tutor ha de poseer suficientes conocimientos de las materias que tutoriza -sin llegar a la especialización que no se le requiere- y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diversas formas y estilos de tutoría.

El tutor deberá esforzarse en personalizar la educación a distancia mediante un apoyo organizado y sistemático, que posibilite el estímulo y orientación individual, la facilitación de las situaciones de aprendizaje y la ayuda para resolver las dificultades del material didáctico de apoyo al estudio independiente.

La tutoría conforma un componente de primer orden en los sistemas a distancia. El tutor ha de combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre un curso y el estudiante.

Las funciones sustanciales del tutor son la orientadora (centrada fundamentalmente en el ámbito afectivo, de las actitudes y emociones), académica (medio para ayudar y reforzar el proceso de autoaprendizaje) y de colaboración y nexos con la sede central.

Motivar a los alumnos, aclarar dudas, orientar el aprendizaje, explicar los apartados fundamentales del curso, diagnosticar dificultades, integrarles en el sistema, facili-

tarles metodologías de estudio, etc., son algunas de las funciones básicas que numerosas investigaciones nos ponen de manifiesto, referidas al tutor.

Existen una serie de cualidades que entendemos deben cultivar los tutores para hacer más eficiente su labor: cordialidad (los alumnos se sentirán bienvenidos, respetados y cómodos), capacidad de aceptación de cada uno como es, honradez, autenticidad, empatía (situándonos en lugar del otro ante situaciones dolorosas o gratificantes) y capacidad de escucha.

La tutoría presencial habitualmente seguida en la mayoría de las instituciones a distancia como encuentros *cara a cara* del tutor con sus alumnos, que siempre estará en función de la calidad de los materiales del curso, puede desarrollarse de forma individual o grupal. Otras formas usuales de tutoría son la postal, telefónica, informática y telemática.

Un profesor-tutor de la enseñanza a distancia necesita de una preparación específica en esta metodología de la que previsiblemente carece, sobre todo si proviene —como es lo habitual— de la enseñanza presencial, centrada en conocimientos psicopedagógicos específicos de la docencia a distancia

## BIBLIOGRAFÍA

CENEBAAD (1989). *IV Seminario de educación a distancia del CENEBAAD*. Madrid.

Cirigliano, G.F.J. (1982). "La educación abierta y América Latina". *Informes de Investigación. O.E.I. (II-8.A/4-1)*. Madrid: OEI.

(1983). *La educación abierta*. Buenos Aires: Ateneo.

Corral, A. (1984). "La función del tutor: la orientación". En VV.AA. *El modelo español de educación superior a distancia*. Madrid: UNED.

García Aretio, L. (1985). "La orientación y el tutor en las nuevas enseñanzas medias". *Educadores*. Nº 132.

(1987a). *Eficacia de la UNED en Extremadura*. Badajoz: UNED-Mérida.

(1987b). "Un modelo de acción tutorial". *A distancia*. Nº 3.

Gibbs, G. y Durbridge, N. (1976). "Characteristics of the Open University Tutors I, II". *Teaching at a Distance*, Núms. 7 y 96.

Granholm, G. (1971). "A procedure for defining objectives for home study courses". *Epistologidaktika*, núm. 1.

Hernández, M.P. (1985). "La acción tutorial en la Extensión Experimental del CENEBAAD". *Boletín del CENEBAAD*, nº 1.

Holgado, M. (1991). *El CENEBAAD en la provincia de Cáceres: análisis de su funcionamiento*. Tesis Doctoral. Madrid: UNED.

Holmberg, B. (1985a). *On the status of Distance Education in the world in the 1980s*. Hagen: ZIFF.

- (1985b). *Educación a distancia: situación y perspectivas*. (traducción de 1981. Londres). Buenos Aires: Kapelusz.
- Lampe, J. (1980). *La Universidad Nacional Abierta. Una experiencia venezolana en educación a distancia*. Caracas: UNA
- Marín, R. (1984). "El sistema pedagógico de la UNED y su rendimiento". *Evaluación del rendimiento de la enseñanza superior a distancia*. Madrid: UNED.
- Martínez, C. (1986). *La práctica tutorial en la Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Madrid: UNED.
- Mejía, W. (1984). *Manual del tutor*. Bogotá: ICFES.
- Moore, M.G. (1983). "Counselling in teaching at a distance education". *Teaching at a Distance*. Londos, Milton Keynes: Open University.
- Moreno, A. (1980). "La enseñanza a distancia. Una especialización docente". *VII Congreso Nacional de Pedagogía*. Granada.
- Murgatroyd, S. (1980). "What actually happens in tutorials?". *Teaching at a Distance*, núm 18.
- Noelle-Neumann, E. y Schulz, W. (1971): *Publizistik*. Francfort: Fischer.
- Peters, O. (1983). "Distance teaching and industrial production: a comparative interpretation". Sewart; Keegan y Holmberg (Eds). *Distance education. International perspectives*. London: Croom Helm.
- Robinson, B. (1981). "Support for student Learning". En Kaye, A. y Rumble, G. *Distance Teaching for Higher and Adult Education*. London: Croom Helm.

- Rowntree, D. (1986). *Preparación de cursos para estudiantes*. Barcelona: Herder.
- Rumble, G. (1986). *The Planning and Management of Distance Education*. London: Croom Helm.
- Sidro, J.J. (1993). *La enseñanza a distancia como servicio educativo en los centros penitenciarios españoles*. Tesis Doctoral. Madrid: UNED.
- Spruce, D.; Jones, F.; Simpson, O. (1988). *Course for Counsellors*. AECS.
- Swift, B. y Kelly, P. (1983). *Tuition at Post-foundation level in the Open University*. London, Milton Keynes: Open University.
- Wedemeyer, C. A. (1981). *Learning at the Back Door. Reflections on Non-Traditional Learning in the Lifespan*. Madison: University of Wisconsin Press.

#### **OTRA BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS**

- Button, L. (1983). *La acción tutorial con grupos*. Madrid: Anaya.
- Fernández Sierra, J. (1993). *Orientación profesional y curriculum de secundaria*. Málaga: Algibe.
- Gallego, D.J. (1987). *Psicosociología del medio telefónico*. Madrid: Universidad Complutense.
- Gordillo, M.V. (1988). *Manual de orientación educativa*. Madrid: Alianza.
- Gupta, R.M. y Coxhead, P. (1993). *Asesoramiento y apoyo psicopedagógico*. Madrid: Narcea.
- Induráin, J.J. (1992). *Material teórico-práctico para la acción tutorial*. Madrid: Escuela Española.

Lázaro, A. y Asensi, J. (1987). *Manual de orientación escolar y tutoría*. Madrid: Narcea.

MEC (1993). "La tutoría en la enseñanza a distancia". *RED*. Nº 5.

Mora, J.A. (1984). *Acción tutorial y orientación educativa*. Madrid: Narcea.

Nicieza, J. (1993). *Materiales para la acción tutorial en educación secundaria*. Gijón: CEP.

Ramírez, J. y Gago, L. (1993). *Guía práctica del profesor-tutor en educación primaria y secundaria*. Madrid: Narcea.

Rodríguez, M.L. (1988). *Orientación educativa*. Barcelona: CEAC.

Sobrado, L. (1990). *Intervención psicopedagógica y orientación educativa*. Barcelona: PPU.

## ACTIVIDADES

1. Relacione los roles y conductas de los estudiantes convencionales y a distancia vistos en la Unidad III con los de los profesores convencionales y a distancia.
2. Si tuviera que reconvertirse a profesor-tutor de enseñanza a distancia, ¿qué tipo de formación específica considera que precisaría?. Si ya es profesor de enseñanza a distancia, ¿qué tipo de formación echa de menos?. Realice entrevistas entre sus colegas y elabore un informe.
3. Desarrolle un proyecto de estrategia completa de tutoría, teniendo en cuenta las funciones y cualidades del tutor y los diversos tipos de tutoría que realmente puede aplicar. Considere que es tutor de un grupo de 50 alumnos que siguen su aprendizaje tutorizados por usted durante un curso escolar.

## EJERCICIOS DE AUTOCOMPROBACIÓN

1. Defina los siguientes conceptos:
  - 1.1. Tutor.
  - 1.2. Tutoría presencial.
  - 1.3. Tutoría postal
  - 1.4. Tutoría telefónica.
  
2. Responda si son verdaderas (V) o falsas (F) cada una de las siguientes afirmaciones.
  - 2.1. En la enseñanza a distancia la evaluación la lleva a cabo siempre la misma persona que diseñó el proceso.
  - 2.2. En la enseñanza a distancia el tutor es fuente de conocimientos.
  - 2.3. Mientras en la enseñanza a distancia la realimentación es inmediata, en la presencial, es diferida.
  - 2.4. Las funciones académicas del tutor deben centrarse básicamente en el área cognoscitiva.
  - 2.5. La orientación tutorial debe limitarse a la exploración psicológica y al consejo orientador.
  - 2.6. La relación con compañeros y tutor en la enseñanza a distancia se lleva a cabo a través de los centros de atención, de estudio o de apoyo.
  - 2.7. El tutor debe suscitar la interacción cara a cara del grupo tutorizado.
  - 2.8. La capacidad de empatía se traduce en aceptar al otro tal y como es.
  - 2.9. El modelo de tutoría seguido debe estar condicionado por la calidad y tipo de material de estudio.
  - 2.10. En las sesiones presenciales, el tutor debe actuar como un docente convencional ante sus alumnos.
  - 2.11. En las tutorías presenciales los alumnos tienden a que se les impartan clases de tipo convencional.
  - 2.12. Mediante la tutoría postal se puede lograr la individualización del aprendizaje.

## **SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOCOMPROBACIÓN**

- 1.1. Punto 2
- 1.2. Punto 2.4.1.
- 1.3. Punto 2.4.2
- 1.4. Punto 2.4.3.

- 2.1. F
- 2.2. F
- 2.3. F
- 2.4. V
- 2.5. F
- 2.6. V
- 2.7. V
- 2.8. F
- 2.9. V
- 2.10. F
- 2.11. V
- 2.12. V