

1. EL APOYO TUTORIAL EN LA EAD

El apoyo tutorial en EAD constituye una pieza clave del sistema, que obliga a su inclusión en el diseño curricular correspondiente. A su vez, se requiere que la propia tutoría se diseñe y articule como un elemento más, que contribuya, con el resto del currículo, a la consecución de los objetivos educativos.

BASES PARA EL DISEÑO DE LA TUTORÍA

La planificación, aplicación y evaluación del proceso didáctico en la enseñanza de adultos a distancia implica tres funciones educativas: a) la planificación del proceso y diseño del material curricular; b) la elaboración del material curricular; c) el apoyo tutorial.

Esta división de funciones conlleva la conveniencia del trabajo en equipo para una correcta planificación, ejecución y evaluación del proceso educativo.

El profesor tutor es una pieza clave en la aplicación y evaluación del proceso educativo en la EAD.

Así pues, es necesario que cada tutor desarrolle su concepción de la tutoría, como elemento fundamental o cimiento sobre el que va a construir el edificio de la programación tutorial.

Factores que intervienen:

- Sus propias convicciones: creencias, ideas preestablecidas sobre el mundo de la enseñanza, etc.
- Sus propias concepciones.
- Sus circunstancias vivenciales y de formación.
- Las circunstancias o contexto en el que se va a desarrollar su labor docente (metodología específica, perfil del alumno, etc.).

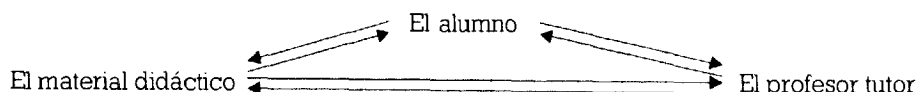
Los elementos básicos de esta modalidad de EAD, que el tutor debe conocer como sustrato de su formación, son:

1. El apoyo tutorial en la EAD:
 - Concepto y fines.
 - Soportes de comunicación.
2. Conexión del tutor con el currículo y la planificación.
3. Funciones del tutor.
4. La tutoría: objetivos, modos, tipos y clases.

1. El apoyo tutorial en la EAD

a) Concepto y fines

En el modelo de aprendizaje a distancia existen tres elementos básicos que interactúan y que hay que tener muy en cuenta a la hora de planificar una oferta formativa en esta modalidad educativa:



Entre estos tres elementos la comunicación se establece a través de una vía de doble sentido.

Las distintas concepciones y paradigmas de aprendizaje, debido a las características específicas de la EAD, inciden de manera especial y diferente en los citados elementos que intervienen en el proceso.

Desde el **conductismo** se concibe el proceso de comunicación con carácter lineal, en el cual el material didáctico es el elemento eje. Menor importancia tendrá la comunicación de doble sentido (refuerzo y estímulos), y menos aún la tutoría.

No obstante, Gagne señala la importancia de la discusión y el diálogo entre alumno y tutor, considerándolo paso importante del aprendizaje.

La **corriente humanista** concibe el proceso de comunicación como elemento facilitador y orientador del aprendizaje. La tutoría y la doble vía de comunicación, por este orden, van a ser **fundamentales**, restando importancia al material didáctico. Según Roger, el tutor es un facilitador del aprendizaje.

El cognitivismo entiende la comunicación como un instrumento para potenciar y desarrollar los procesos mentales del alumno. El eje del proceso lo constituye el material didáctico y la vía de comunicación de doble sentido, concediendo menor importancia a la tutoría. Esta corriente, representada fundamentalmente por Ausubel y Novak, destaca la importancia del conocimiento de la materia por parte del tutor, lo cual le permitirá estimular adecuadamente al alumno.

En el **modelo socio-crítico**, el contexto donde se desarrolla el proceso educativo y las características y necesidades del mismo debe ser el punto de partida para la planificación y el proceso de comunicación. El material se elaborará como respuesta a las necesidades planteadas por el grupo destinatario, concediendo bastante importancia a la doble vía de comunicación y a **la tutoría**. Esta última es diseñada con las aportaciones de Novak, Vigotsky y Luria: el diálogo, como base de la formación; construcción de situaciones para que los alumnos se motiven y pregunten; el profesor tutor como pieza clave para que el alumno reflexione sobre la práctica, comprenda la realidad y reflexione sobre ella (formación integral).

En todas estas corrientes educativas el profesor tutor es un elemento de apoyo en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Es, además, un elemento intermediario del sistema entre el material didáctico y el alumno, y también el responsable de los contactos presenciales:

- Los **conductistas** resaltan las funciones de planificación, elaboración del material didáctico y la evaluación, por encima de las funciones del tutor.
- **El resto de las corrientes educativas** dan distinta relevancia al apoyo tutorial, destacando las funciones de orientador, facilitador del aprendizaje, al igual que la importancia de la comunicación con el alumno. El tutor recoge la opinión de los alumnos sobre el material y sobre todo el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, es importante su opinión en la **evaluación**, tanto del proceso educativo del alumno como del sistema. El papel del tutor es importante en la recogida de datos y en la interpretación de los mismos.

Entendemos que el aprendizaje en solitario es la nota más específica de la enseñanza a distancia. En este contexto, el apoyo tutorial es un elemento básico, que facilita el trabajo personal del alumno a partir del material didáctico. Se ofrece la posibilidad de encuentros personales con el profesor-tutor para facilitar el trabajo individual. Por tanto, cada alumno puede adecuar el ritmo de estudio a sus capacidades.

La posibilidad de contactos periódicos entre profesor y alumno, cara a cara o por otros medios de comunicación a distancia, puede llevarse a cabo mediante:

- Una relación educativa esporádica.
- Contactos programados regularmente.

En estos momentos, y tomando como punto de partida la LOGSE, es necesario que la EAD y el profesor-tutor de la misma desarrollen su concepción de esta

modalidad educativa y la programación de la tutoría, no necesariamente tomando un solo modelo de los mencionados, sino conociendo, adaptando y sintetizando, según las situaciones, los aspectos más convenientes de cada uno.

Ahora bien, tal y como la LOGSE presenta el aprendizaje de los sujetos, es necesario involucrar al alumno en una actividad compleja y compartida (interactividad). Se trata de que construya su propio conocimiento mediante una participación activa y no una receptividad pasiva a la hora de conocer. Esto se logra si el profesor-tutor y el sistema se liberan de lo estrictamente libresco, repetitivo y memorístico y desarrollan una verdadera comunicación interactiva (interactúan el alumno, el profesor-tutor, los materiales curriculares y el medio). Así pues, es inevitable que se atienda más al proceso y ritmo de aprendizaje, a los fundamentos y métodos del conocimiento, buscando su efectivo apropiamiento por parte de los alumnos, no su mera brillantez repetitiva.

Por esta razón, entendemos que, tomando de la corriente conductista la necesidad de tener claros los objetivos, la evaluación de los mismos y la importancia de la metodología, y de la corriente humanista la importancia de ser flexibles con los planes previstos y con los objetivos fijados, la modalidad de tutoría más apropiada para la EAD se inclinaría hacia la descrita por las corrientes cognitivista y socio-crítica. Las aportaciones de ambas corrientes, además de lo expuesto con anterioridad, se concretarían, por un lado, en la necesidad de tener en cuenta no sólo las conductas de los alumnos, sino el desarrollo de sus procesos intelectuales. Una y otra cuestión configurarían y definen la decisión de lo que se va a llevar a cabo posteriormente en la tutoría, con el fin de construir y mejorar constantemente el currículo con las posibilidades que ofrece una metodología basada en la construcción del conocimiento y el desarrollo de dichos procesos mentales. Por otra parte, existe la necesidad de observar la realidad sociocultural y económica en la que se desarrolla la actividad docente y, también, cuáles son las variables que, ya sea de manera implícita o explícita, influyen en el proyecto o diseño de la tutoría: planteamientos, convicciones, necesidades, situaciones, valores, motivaciones, etc. Todo ello determina distintas actitudes y define el pensamiento y las actuaciones del tutor durante la aplicación y evaluación del currículo.

b) Soportes de comunicación

Para el estudio de la evolución de la EAD puede sernos útil la división en generaciones, que hace Rogelio Segovia (1).

La primera generación de la educación a distancia comienza a perfilar la figura del tutor que, o bien contesta consultas por correo, o bien se desplaza periódicamente a un centro educativo para atender a los alumnos.

En la segunda generación de la educación a distancia el tutor se relaciona con los alumnos mediante cuatro soportes de comunicación: aula, correo, teléfono y ondas.

El uso de estos soportes de comunicación se hace de manera individual. La **interactividad** se logra entre el alumno y el material didáctico, y, en menor grado y a más largo plazo, entre el alumno y el sistema, aunque se incorpore la enseñanza asistida por ordenador, acompañada de otros multimedia.

La tercera generación de la educación a distancia integra los soportes antes mencionados en un **sistema** de comunicación educativa, permitiendo pasar de la idea de educación a distancia a la de educación centrada en el estudiante.

La red de comunicación educativa configura un anillo, al que accede cada uno de sus elementos desde su propia situación. Esta red acoge y organiza de forma inmediata los distintos elementos que intervienen en el proceso: tutores, centros, bancos de datos, etc. El aula virtual queda configurada, no necesariamente en el centro de estudios, sino en el entorno del alumno. De centros de estudios se pasa a centros organizadores de cursos, que marcarán los objetivos pedagógicos, seleccionarán los medios y organizarán las **tutorías**.

Esta fórmula permite conseguir, entre otros, los siguientes objetivos: aumento del diálogo y de los intercambios de experiencias entre estudiantes y tutores; mayor interactividad entre los estudiantes y el sistema; puesta al día del material didáctico y mayor comunicación de los estudiantes entre sí.

Con la utilización de las nuevas tecnologías se pretende potenciar una enseñanza a distancia capaz de hacerse más accesible al alumno allí donde esté, optimizando las características de apertura y flexibilidad.

2. Conexión del tutor con el currículo y la planificación

En una **fase previa** al proceso interactivo, propiamente dicho, el profesor-tutor tendrá las siguientes competencias:

- a) Aplicar la VIA, a través de la cual el profesor tutor deberá detectar necesidades, posibilidades, recursos y limitaciones para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- b) Interpretar la información de la VIA y detectar las necesidades que de ella dimanarán, contando con el asesoramiento de expertos.
- c) Elaborar el consejo orientador.

En la **fase interactiva** del proceso (el seguimiento del material didáctico, la doble vía de comunicación y la tutoría), el profesor-tutor de EAD deberá desarrollar la «reflexión en la acción» y la «toma de decisiones». Aunque la separación entre el profesor y el alumno trae como consecuencia que la comunicación se realice fundamentalmente a través del material didáctico, la doble vía de comunicación y la tutoría complementan el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje. De esta forma, se potencia la participación de alumnos y tutores en la optimización del material didáctico y de otros aspectos del proceso educativo, lo que contribuirá a decidir y diseñar cambios en las estrategias, los materiales y los medios, contribuyendo de esta forma a la evaluación del proceso.

El profesor tutor deberá estar capacitado para la gestión y desarrollo del currículo en sus tres dimensiones: intelectual, socio-cultural y de compromiso profesional, teniendo en cuenta la labor de orientación y facilitación del aprendizaje. Por otra parte, el profesor tutor tratará de contrarrestar el aislamiento y el desánimo del alumno, ofreciéndole el mayor número de posibilidades de aprendizaje, y adaptando esta metodología —y el proceso desarrollado a través de ella— a las necesidades del alumno (competencia situacional).

Así pues, la relación y comunicación didáctica, que en esta modalidad educativa consiste en saber utilizar y aplicar los medios tecnológicos oportunos de acuerdo con sus objetivos, se produce en varios tiempos (elaboración, interacción del material, tutoría), así como con diferentes tipos de recursos, tanto humanos como tecnológicos. Por otra parte, y en relación con la competencia situacional, el profesor tutor deberá crear el ambiente propicio para que el alumno construya su propio aprendizaje a partir de su realidad sociocultural. Esto exige un elevado nivel de compromiso con la investigación metodológica, a fin de conseguir la adaptación al alumno y aprovechar las variables contextuales de su ámbito inmediato.

Otro tipo de competencia del tutor en esta fase del proceso de formación es la de carácter administrativo. Con este fin tendrá que hacer uso de las técnicas organizativas y de gestión, a través de los medios tecnológicos pertinentes que le faciliten estas tareas.

En la **fase post-interactiva** el tutor tendrá las competencias de la realización de la fase final de la evaluación y de la investigación, así como la innovación, directamente relacionada con las anteriores.

El profesor-tutor tiene la oportunidad de comprobar la aplicación de la planificación, recoger a través de los alumnos la opinión sobre el material didáctico, y contribuir con sus aportaciones en las decisiones y diseños de los cambios en las

estrategias, los materiales y los medios educativos, colaborando de esta forma en la evaluación del proceso, coordinadamente con el Centro de Recursos, encargado de elaborar las propuestas curriculares.

3. Funciones del tutor

Su labor es de mediador y facilitador del aprendizaje y consiste en:

Preparar al alumno:

- Familiarizarle con la metodología y el material didáctico.
- Orientarle en la adquisición de capacidades y conceptos.
- Ayudarle para que regule el ritmo y la intensidad de su trabajo.
- Seleccionar y adaptar las capacidades que se deben desarrollar, así como los contenidos, según las necesidades del alumno o del grupo.
- Suplir las posibles deficiencias del material didáctico.
- Motivar al alumno, señalando las relaciones de los contenidos con sus intereses y con temas de actualidad.

Ayudar al alumno a superar dificultades:

- Resolver dudas y consultas, individualmente o de forma colectiva.
- Explicar puntos concretos de especial dificultad.
- Corregir de forma orientadora las actividades.
- Facilitar y potenciar las relaciones de los alumnos y el trabajo en grupo.
- Posibilitar y fomentar el uso de bibliotecas, mediatecas y laboratorios de ciencias experimentales, etc.

Reforzar el trabajo del alumno:

- Dando una visión global de lo estudiado.
- Ayudándole a que sitúe lo que acaba de aprender en el conjunto de la materia y de sus conocimientos en general.
- Destacando las líneas fundamentales de la materia y su articulación.

Evaluar e informar:

- Valorar el grado de dominio de los aprendizajes.
- Reforzar los logros y habilidades del alumno, reencanzando su acción cuando existan errores.
- Detectar las dificultades, diagnosticar sus causas y tratar de subsanarlas.
- Evaluar todos los factores del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación debe ser **permanente** y abarcará tanto el ámbito cognitivo y de aprendizaje, como el afectivo-social (interés y adaptación). Con ello se pretende una retroinformación que facilite la reflexión sobre la acción (permanente) y la mejora del proceso de aprendizaje.

4. La tutoría: objetivos, modos, tipos y clases

El apoyo tutorial facilita y orienta el trabajo personal del alumno, basándose en las características del propio alumno, la materia de estudio y el sistema de enseñanza.

a) *Objetivos:*

En la interacción del proceso de enseñanza-aprendizaje en esta modalidad educativa, la tutoría cumple un importante papel como factor indispensable para la **orientación**, la **comunicación instructiva** y la **retroinformación**.

La orientación

El asesoramiento del alumno en el proceso educativo es fundamental, especialmente en la educación a distancia.

En la función orientadora es importante la relación personal. Se debe procurar que, en la enseñanza a distancia, esta relación esté establecida de forma habitual

y se potencie, dada la importancia que pueda tener para la **motivación y orientación** del alumno.

La comunicación instructiva

La educación, también la educación a distancia, se entiende como un proceso de comunicación instructivo en el que interactúan todos los elementos que la integran.

La retroinformación

Para que exista una verdadera comunicación educativa es necesario que se dé un proceso **interactivo**, que se produzca una retroinformación evaluadora y modificadora sobre cada uno de los elementos, con el fin de saber si el proceso ha sido correcto, y que se introduzca modificaciones oportunas, en caso necesario.

b) *Modos de realizarse*

- **Presencial.** El alumno acude a un centro educativo donde es atendido por el tutor, individualmente o en grupo con otros compañeros.
- **A distancia.** El alumno se pone en contacto con el tutor en los centros de enseñanza correspondientes o con los departamentos de Correspondencia y Extranjero del Centro Público a Distancia, donde será atendido y orientado a través de los medios de comunicación establecidos.

c) *Tipos*

- **Tutoría didáctica.** Apoyo del profesor-tutor al alumno en el proceso de aprendizaje. Se puede realizar de forma **colectiva (prácticas)** o **individual**.

Características:

- Se centra en los problemas y dificultades planteadas por una materia concreta, tanto en cuestiones de contenidos, como de metodología.
- Debe potenciar la motivación y la superación del sentimiento de soledad del alumno ante el estudio.
- El conocimiento del sistema, del material y del alumno son requisitos imprescindibles para que una tutoría sea útil y eficaz.
- **Tutoría de orientación.** Atención diferenciada, que debe tener en cuenta la situación global del alumno: como individuo y como estudiante.

Características:

- Forma parte de la función docente.
- Debe atender a las peculiaridades del alumno.
- Ha de ser diferenciada según los niveles y ofertas educativas.
- Debe ser continua.
- Tiene que capacitar a los alumnos para su propia orientación.

d) *Clases*

Así pues, en la EAD, atendiendo a los **modos y tipos**, nos encontramos con las siguientes **clases de tutoría**:

- **Tutoría didáctica presencial colectiva (prácticas).**

El ritmo de los contactos entre tutores y alumnos lo marcará la organización de la programación, de los documentos y de las actividades.

Requiere una temporalización y flexibilidad, para ayudar al alumno a consolidar su aprendizaje, trabajar con él en la construcción de su conocimiento y apoyarle en la superación de las dificultades.

- **Tutoría didáctica presencial individual o en pequeños grupos.**

El número de alumnos puede ser variable: desde uno solo hasta un pequeño grupo. se realizarán por iniciativa del alumno o del profesor.

- Función: ayudar al alumno a consolidar su aprendizaje, trabajar con él en la construcción de su conocimiento y apoyarle en la superación de las dificultades.
- Temporalización: se someterán a un horario fijo del profesor tutor, de modo que sea amplio el abanico de posibilidades de atención al alumno.

— **Tutoría de orientación.**

Más que de «tutoría de orientación» habría que hablar de «orientación», porque ésta no debe ser una actividad circunscrita a un momento y a una actuación determinada, sino que se trata de una labor que debe estar presente en la programación e imbricada totalmente en la actividad educativa.

La orientación tiene que ver con los aspectos más individuales y particulares de la educación.

El objetivo fundamental es optimizar el rendimiento de la enseñanza, mediante el adecuado asesoramiento del alumno a lo largo de su avance en el sistema, y respecto a su posible paso a la vida laboral.

Atendiendo a esto, las funciones más específicas del tutor orientador son las siguientes:

Anticipar y prevenir problemas de aprendizaje, y en su caso, identificar las dificultades que encuentren los alumnos ayudándoles a superarlas.

Relacionarse con los demás tutores y coordinarlos, si es el caso.

La función orientadora se hace tanto más compleja cuanto mayor sea la diversidad de la oferta educativa.

La integración de la labor orientadora dentro de la EAD presenta una serie de dificultades específicas:

- Falta de tiempo y ocasión para entrevistas con los alumnos.
- Recelo de los profesores-tutores a orientar a adultos por temor a que éstos se sientan incómodos.
- Posible carencia de una formación adecuada para esta tarea.

Dicha incorporación supone una reestructuración del sistema de apoyo tutorial, de manera que la orientación debe realizarse en todas las modalidades tutoriales.

Por otro lado, todos y cada uno de los tutores deben ejercer la orientación como actividad paralela a la didáctica con un grupo determinado de alumnos.

Actuaciones concretas:

- Aplicación de la VIA.
- Información prematrícula.
- Reunión de acogida por grupo.
- Integración y nivelación de los alumnos nuevos que acceden al sistema a distancia.
- Seguimiento del alumno individualmente y en grupo.
- Relación epistolar, telefónica, etc. y, si fuera posible, entrevista personal.

La tutoría a distancia (didáctica/de orientación)

El apoyo tutorial por correspondencia, a través del ordenador o red telemática, y con distintos soportes de la comunicación, es lo específico de la EAD. En estos momentos, la atención tutorial a distancia, sin ningún apoyo presencial, se realiza fundamentalmente por correspondencia y está destinada, en principio, a aquellas personas que por cuestiones laborales, personales o de residencia (alumnos que hacen el servicio militar, enfermos, trabajadores del mar, alumnos rurales, residentes en el extranjero, artistas y deportistas de élite, internos penitenciarios, etc.), no pueden acudir a ninguno de los centros donde se imparten tutorías presenciales. De este modo, todas las características y necesidades de la enseñanza a distancia, se acentúan cuando se trata de alumnos atendidos únicamente por correspondencia y se hace imprescindible, además del material didáctico y los medios de comunicación, la infraestructura administrativa adecuada.

Actuaciones concretas del tutor:

- Envío de carta (conviene sea manuscrita) al comienzo del curso con función informativa y orientadora.
- Devolución de actividades y pruebas corregidas en un plazo de tiempo preestablecido.
- Información por escrito o telefónicamente de cualquier cambio de la programación.
- Llamadas telefónicas para mantener el contacto y evitar el abandono.
- Coordinación de la correspondencia en cada centro.
- Entrevistas o reuniones individuales o de grupo, cuando sea posible, en determinadas zonas.

La atención tutorial a los alumnos que se encuentran reclusos en centros penitenciarios cuenta con una serie de **dificultades** del alumno añadidas a las propias de la tutoría, sea ésta por correspondencia o presencial:

- *Personales*: ansiedad y tensión como consecuencia de la adaptación a la cárcel, espera de juicio y condena.
- *Escolares*: en general, falta de desarrollo adecuado de las capacidades y destrezas de aprendizaje.
- *Condiciones de aprendizaje*: carencia de lugar adecuado, material y tiempo de estudio, y ayuda del profesor.

El tutor debe tener en cuenta que una característica que es intrínseca a la EAD se acentúa especialmente en la atención a alumnos reclusos: **el abandono**.

Este puede deberse a varias causas:

- traslados de una prisión a otra;
- condiciones de estudio y problemas personales (crisis, depresiones, etc.);
- excarcelación y reinserción en la sociedad.

En cuanto a los alumnos residentes en el extranjero, el término **distancia** adquiere aquí toda su relevancia. Por ello es fundamental que el tutor que atiende a estos alumnos ponga especial cuidado en:

- Enviar con suficiente antelación cualquier información o cambio en la programación del curso.
- Devolver corregidas las actividades y pruebas concienzudamente y en el tiempo estipulado.
- Poner especial cuidado en la elaboración anticipada de modelos de pruebas, de manera que coincidan exactamente con los contenidos de la «guía del alumno», donde debe constar la programación de cada materia.
- Atender cualquier consulta telefónica o por carta del alumno.

En un futuro, con el desarrollo de los ordenadores multimedia y de redes telemáticas, la relación tutor alumno podría aprovechar todos los medios de comunicación, tales como radio, televisión, fax, etc., y podría conseguirse una relación, prácticamente directa, entre el profesor-tutor y el grupo de alumnos a su cargo.

Estando dentro de una red telemática, la formación puede ser personalizada o globalizada a un grupo de alumnos. Éstos tendrían las ventajas de realizar preguntas individualmente y participar de las que formule el grupo, así como de la resolución de dudas planteadas por unos u otros.

Según lo expuesto, y a partir de aquí, la construcción del diseño concreto de la tutoría correspondiente a cada oferta formativa se realizará con las aportaciones pertinentes y con arreglo a la especificidad de las mismas, por parte del Área de Ordenación Académica (2).

Para centrar y concretar la labor del tutor, es necesario tener los datos del Proyecto Educativo de Centro y el Proyecto Curricular de Centro, con objeto de determinar cuestiones básicas para el Diseño Curricular de la Tutoría, tales como:

- Estudio previo de las zonas geográficas donde se implantarán las ofertas formativas.
- Tipología de los posibles alumnos.
- Organización del Centro de Atención al Alumno.
- Ratio tutor/alumno.
- Coordinación entre tutores.
- Coordinación de tutores y Centro de Recursos.
- Dotación tecnológica.
- Dotación de una mediateca.
- Existencia de un Departamento de Orientación (específico de adultos).

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN DEL CIDEAD

NOTAS

- (1) Revista «RED» n.º1, marzo-abril, 1991.
- (2) Una parte de este trabajo se ha configurado utilizando el material realizado por Esmeralda García y Pilar Montero: *Formación del profesorado*; Ed. INBAD (MEC 1991).