



LA TUTORIA COMO SERVICIO DE APOYO EN EL ESTUDIO A DISTANCIA: CARACTERISTICAS Y OPERACIONALIZACION

Ing. Alvaro Galvis P.

Lic. Belén Lagos O.

Lic. Johana Meza

I. LA EDUCACION A DISTANCIA

A. El concepto

Conviene detenerse un momento en el estudio del concepto de Educación a Distancia, si se quiere hallar un contexto verdaderamente significativo para la tutoría dentro de este tipo de educación.

Coinciden muchas fuentes en las características principales, como se puede apreciar de las siguientes definiciones:

Sistema que permite realizar el proceso enseñanza-aprendizaje mediante una relación básicamente no presencial... que permite dar una respuesta a algunas de las necesidades de la educación formal y no formal a un nivel de calidad por lo menos igual a las formas convencionales y con una cobertura considerablemente mayor; ofrece mayor flexibilidad que las for-

*mas convencionales al adaptarse a las necesidades y condiciones del individuo.*¹

*Existe siempre que la comunicación profesor-alumno se manifiesta a través de otros recursos que la simple expresión oral del profesor y su acción resulta diferida en el tiempo y en el espacio.*²

*Sistema que se apoya en la utilización selectiva de medios didácticos tradicionales e innovadores que propician el proceso de enseñanza-aprendizaje, básicamente no presencial, con el fin de lograr objetivos educativos, con una cobertura potencial geográfica o numéricamente mayor que la de un sistema de educación convencional.*³

*Sistema educativo que va al estudiante, sean cuales fueren sus circunstancias, sin otro requisito que el de responsabilizarse de su aprendizaje, dejándole plena libertad en la elección de los medios para alcanzar los objetivos de las diversas áreas del conocimiento, pero ofreciéndole directa o indirectamente los recursos que fueren posibles, y cuya única condición para que lo aprendido sea debidamente certificado es la comprobación rigurosa de que se alcanzaron los objetivos.*⁴

Como se hace evidente de las definiciones anteriores, la Educación a Distancia posee ciertas características, las cuales podríamos proponer como consecuencia, de la siguiente manera:

B. Características de la Educación a Distancia

1. *Proceso de enseñanza-aprendizaje básicamente no presencial.* De aquí que utilice otros recursos que la simple expresión oral del profesor y se apoye en la utilización selectiva de diversos medios para propiciar el proceso enseñanza-aprendizaje.

2. *Busca objetivos educativos, que dan respuesta a algunas necesidades que la sociedad ha encomendado satisfacer a la educación.* Esto, la diferencia de otras formas de educación desescolarizada.

3. *Flexibilidad en las formas de entrega de la instrucción,* con lo cual es posible adaptarse a las necesidades y condiciones del alumno, lo

1 Universidad de Antioquia, Proyecto de Universidad Desescolarizada, *Informe Final*, Vol. I, pág. 64, Medellín, Colombia, 1976.

2 García Garrido, Manuel, *La Universidad Nacional de Educación a Distancia, su implementación y desarrollo inicial*, Ed. CEAC, Barcelona, 1976, pág. 9.

3 Serna, Humberto. *La Educación a Distancia: una nueva forma de educación post-secundaria en el área andina*, Ponencia al Seminario sobre Educación Post-Secundaria, LACFEP, Caracas, Octubre, 1976.

4 Universidad de los Andes, *Alternativas en Educación Superior*, Bogotá, Mayo de 1975, pág. 7.

La Tutoría como servicio de apoyo en el estudio a distancia mismo que desarrollar una acción educativa diferida en el tiempo y en el espacio.

4. *Requiere responsabilidad de parte del alumno en su aprendizaje, imponiéndose su participación en el desarrollo del proceso.*

5. *Requiere comprobación rigurosa de que se alcanzaron los objetivos, para asegurar una calidad, por lo menos igual, a la de los sistemas convencionales.*

Se hace evidente entonces, la necesidad de que los *servicios de apoyo*, entendidos como medios para propiciar el proceso de enseñanza-aprendizaje, cumplan con las características propuestas.

II. SERVICIOS DE APOYO

La flexibilidad en las formas de entrega, establecidas primordialmente en función de las necesidades y condiciones de los alumnos, es lo que hace diferentes los servicios de apoyo que se brindan en las distintas experiencias existentes, a pesar de que en casi todas se utilizan los mismos medios.

El *material impreso*, a modo de unidades didácticas básicas y materiales complementarios, se ha convertido de hecho en el medio principal de soporte al alumno, por razones tanto académicas como administrativas. Además de que como medio de comunicación cumple con ser de gran cobertura potencial, geográfica y numérica, de que su mensaje es permanente y está disponible en el momento que el alumno lo requiere, esta forma es susceptible de promover etapas de motivación, orientación, retención y transferencia del aprendizaje en la mayoría de los casos, y en ocasiones hasta de ejecución e información de retorno; es decir, es capaz de promover eventos que permiten desarrollar las etapas iniciales e intermedias del acto de aprender, inclusive etapas finales, dependiendo de su diseño. Su utilidad se puede extender sin dificultad a través de otros medios complementarios.

Tal es el caso de los *materiales visuales, auditivos y/o audiovisuales*, que constituyen elementos muy valiosos para la motivación del usuario, el refuerzo o ampliación del contenido (v. gr.: prensa escrita, radio, emisiones televisadas, películas...) e inclusive para la auto-instrucción (por ej: audio-visión mediante materiales impresos acompañados por cassette).

A una combinación de tales medios se encomienda por lo general una de las principales funciones en educación a distancia, como es la de

facilitar el logro de las habilidades buscadas en los alumnos. Sin embargo, las limitaciones que son inherentes a la mayoría de tales medios (entre otras, la de no proveer información de retorno diferencial al alumno según el tipo de problema que se le presente y, consecuentemente, no poder dar reorientación en función de las diferencias individuales), y la característica eminentemente social del proceso educativo, ha llevado a dotar de otra serie de servicios de apoyo los sistemas de educación a distancia.

La *tutoría académica* en cualquiera de sus formas —cara a cara, por correspondencia o telefónica— fundamentalmente cumple el papel de dar asesoramiento científico y pedagógico diferencial requerido por los alumnos, dentro de la estructura ágil que proveen las unidades didácticas de base y en concordancia con un espíritu de educación permanente.

Los *servicios de orientación* tratan por lo general de dar asesoría al educando en aspectos vocacionales, de hábitos de estudio, motivacionales, de integración con el programa e incorporación del espíritu autoformativo que se desea, así como de ayudar a resolver aquellos problemas personales que interfieren con la labor académica del alumno, fundamentalmente los de índole psicológico. No se debe confundir este servicio con el brindado por las llamadas *oficinas de bienestar estudiantil*.

También se suele contar con *Centros de aprendizaje o académicos*, en los cuales se busca dar al alumno la oportunidad de interactuar con otros compañeros, fomentando el espíritu de cooperación y subsanando, en consecuencia, parte de la desmotivación que se da principalmente en los primeros semestres por el aislamiento que conlleva este tipo de educación. Asimismo es la oportunidad de interactuar con los tutores académicos, orientadores, de solicitar los servicios de bienestar estudiantil, biblioteca o de uso de medios y recursos que estén disponibles. Es en los Centros de aprendizaje donde se cumple con la función socializadora y donde se atiende presencialmente las deficiencias y problemas que en su auto-aprendizaje tienen los alumnos.

Cabe destacar, por su importancia para la labor de los alumnos y del personal académico, las *bibliotecas* que funcionan en los Centros Académicos, donde se da apoyo bibliográfico y audio-visual a los programas desescolarizados.

El último, mas no el menos importante de los servicios típicos que se brindan al estudiante, es el de *Evaluación y reorientación de su aprendizaje*, el cual permite a cada alumno confrontar su adelanto individual en la materia; y al sistema educativo documentar la eficiencia de los procesos que en él se desarrollan, así como reorientar su acción

La Tutoría como servicio de apoyo en el estudio a distancia en función de los resultados parciales o totales obtenidos. Esta función se mediatiza hacia el alumno a través de auto-evaluaciones incluidas en los materiales impresos, ejercicios o asignaciones entregadas y corregidas por el tutor académico y por evaluaciones presenciales llevadas a cabo en los centros académicos y de cuyos resultados se obtiene información de retorno diferencial. Hacia la institución educativa, la información que arroja el desempeño académico, lo mismo que la que se recopila durante el proceso acerca de los éxitos y fallas obtenidos, son la base para los procesos de ajuste requeridos para facilitar el proceso dinámico de perfeccionamiento académico buscado.

III. LA TUTORIA EN LA EDUCACION A DISTANCIA

Los planteamientos anteriores han brindado un marco de referencia para la labor de tutoría, mas no operacionalizan esta función, que se prevee estrechamente relacionada con los demás servicios de apoyo, en cuanto que contribuye a su administración y correcto desempeño.

A continuación se presenta un breve esquema de cuatro de las experiencias de educación a distancia en lo que se refiere a las tutorías, dejando ver para cada caso la concepción subyacente, los procedimientos seguidos y la información proveniente de su evaluación, de ellas se obtendrán las bases para operacionalizar las tutorías en el sistema UNED.

A. Open University — Inglaterra⁵

A cada estudiante se asigna un tutor-consejero para los cursos de fundamentación, el cual está disponible regularmente y con quien se puede tratar desde lo estrictamente académico hasta los aspectos más personales del estudiante como usuario.

La relación se da básicamente cara a cara en los centros de estudio, pero se puede dar por otros medios, incluyendo correspondencia o teléfono. Se tiene un promedio de 40 horas anual, usualmente repartidas en sesiones de dos horas. No siendo obligatoria la asistencia al centro, el tutor tiene la misión de mantener contacto con el estudiante fuera del centro de estudio, telefónicamente o por carta.

Son funciones del tutor consejero:

— Comentar y dar nota a tareas que el estudiante completará a intervalos durante el año (será entonces profesor y asesor).

5 The Open University, *How to study*, Londres, Materlow Ltd., 1975 págs, 12 a 14.

- Estar muy familiarizado con los materiales de los cursos de fundamentación, de forma que evalúe y comente eficientemente las tareas.
- Proveer orientación académica adicional, a través de los medios por tutoría del Centro.

Cuando se llega a cursos superiores la tutoría será básicamente epistolar, a cargo de un especialista en el curso, quien eventualmente puede estar disponible para tutoría cara a cara. El tutor-consejero, sin embargo, continuará teniendo la responsabilidad de darle el soporte educacional que necesite.

Al tutor compete llevar registros regulares de los contactos con el estudiante, del progreso individual de cada uno, e información esencial para propósitos administrativos.

Tiene la responsabilidad de asegurar que la organización del centro de estudio esté trabajando armónicamente para beneficio de los estudiantes, y en coordinación con otros tutores, generar un ambiente educacional que sea atractivo y beneficioso para los estudiantes.

B. Universidad Abierta — Universidad Jaiveriana, Bogotá⁶

A través de un subsistema denominado de “recepción organizada” se cumple una triple función.

1. Información, encargada de tramitar el flujo de comunicación del proyecto a los usuarios y viceversa;
2. núcleos de interacción o sedes de reunión con los participantes, en las cuales se busca su interacción y socialización, a la vez que se establece un contacto real con el proyecto; y,
3. tutoría académica y no académica —por correspondencia y cara a cara— que, junto con el subsistema de Diseño de Medios, responde las consultas de orden académico.

Se fundamenta el subsistema básicamente en:

1. el aprendizaje requiere de ciertos procesos de socialización;
2. se requiere un contacto personal con los usuarios para saber cómo marcha el proyecto;
3. es necesario atender, hasta donde sea posible, las diferencias individuales y regionales;

⁶ Universidad Jaiveriana, *Proyecto de Investigación Educación a Distancia-Modelo real*, Documento 2, Bogotá, Agosto 1975 (mimeografiado) págs. 58 a 70.

4. se deben atender dificultades de los usuarios que no están específicamente en contenidos de instrucción; y,
5. se requiere atender las dificultades académicas individuales.

En los núcleos de interacción se da la tutoría cara a cara que requieran los usuarios, dándoles información remedial y respondiendo a consultas de orden no académico con el fin de mantener la comunicación y motivación. Los núcleos de interacción están llamados a mantener la motivación de los usuarios; para ello cuentan con un coordinador, previamente entrenado en aspectos metodológicos relacionados con el programa y en el manejo de las relaciones y el trabajo de grupos. Mediante una programación que se elabora para cada núcleo, se establecen las reuniones periódicas con los usuarios, en las cuales, entre otras cosas, se observa la emisión televisada del caso, se comenta y se organizan grupos de trabajo sobre aspectos específicos de interés. El coordinador del núcleo de interacción recoge y envía información de retorno a la dirección del subsistema.

C. Proyecto de Universidad desescolarizada — Universidad de Antioquia, Colombia⁷

En esta experiencia piloto, ya concluida, se tuvo como soporte interpersonal los Asesores Académicos y los Facilitadores.

En las localidades donde se requirió, se crearon Centros Regionales donde los alumnos se reunían para realizar actividades de asistencia individual, mantener motivación e interés y servir de canal de información y de mecanismo de soporte personal al estudiante. A través suyo se dio el primer contacto con los usuarios, y se promovió generar en ellos métodos y técnicas de trabajo para educación desescolarizada. Al respecto se obtuvo como respuesta que, más que principios o reglas teóricas, los estudiantes buscaron su propio sistema de trabajo, formaron grupos de estudio y pidieron asesoría académica. Entre los principales problemas que se presentaron en el trabajo de los facilitadores, se contó con la falta de preparación de ellos para su función, falta de información suficiente y continua, irregularidad en el envío de los materiales, incumplimiento de los asesores académicos; los alumnos tuvieron problemas en la comprensión de los materiales y de no ajuste al estudio independiente.

Los asesores académicos, a cuyo cargo estaba el soporte académico en términos de:

7 Universidad de Antioquia, *Informe final — Proyecto de Educación Desescolarizada*, Medellín, 1976, mimeografiado, págs. 169 a 191.

- Orientar sobre la materia respectiva, a nivel de explicación o profundización,
- corregir evaluaciones, calificarlas y registrarlas,
- responder fichas de consulta académica, cartas o llamadas telefónicas para resolver dudas,
- realizar visitas de asesoría académica para ayudar a superar dificultades a los estudiantes,

realizaron en la sede, sin problemas, las tareas segunda y tercera antes enunciadas; tuvieron problemas para conducir la interacción con los estudiantes por falta de instrucción al respecto, vieron limitado su ambiente de trabajo por la vinculación parcial al proyecto, haciendo falta sentido de grupo y trabajo en equipo. En las visitas a los municipios se asesoraba a los estudiantes por grupos e individualmente: el tiempo se repartía de forma que, mientras los estudiantes de una materia estaban en una actividad colectiva, los otros estaban en consulta individual. Las reuniones colectivas eran básicamente una “puesta en común” para búsqueda de un esclarecimiento colectivo. El asesor no respondía preguntas que se le formulaban, sino que exploraba la posibilidad de que el grupo resolviera el problema presentado. En la mayoría de los casos el mismo grupo resolvía el problema. Cuando era necesario, el asesor complementaba o profundizaba, recomendaba bibliografía, conectaba con otros temas. . . Las principales quejas se presentaron por inseguridad, incumplimiento de horarios, descortesía.

D. Universidad Nacional de Educación a Distancia — España⁸

Junto con el programa de formación científica que desde los distintos departamentos académicos extiende la universidad, los Centros Regionales y sus tutores llevan a cabo la tarea de orientar a los estudiantes que acudan.

La tutoría se refiere a la organización del asesoramiento científico y pedagógico y a la corrección de las posibles deficiencias personales (métodos de trabajo, defectos en el aprendizaje. . .). En ellas no se trata al alumno como sujeto pasivo del aprendizaje, sino que por el carácter individualizador de la enseñanza a distancia, se le exige una forma insistente de participación y autogestión de sus estudios y formación. En las tutorías se impone fomentar la relación tutor-alumno y el intercambio horizontal de experiencias entre los estudiantes, ya que no se prepara hoy para una sociedad competitiva en la que sólo importa la selección y el triunfo personal, sino para una sociedad cooperativa de trabajo en equipo

⁸ García Garrido, Manuel. *Ibid*, págs. 37 a 53.

La Tutoría como servicio de apoyo en el estudio a distancia y de especialización. Se recomienda en consecuencia, fomentar la creación de grupos de trabajo entre los estudiantes, sin distinción de edades, en los que los más maduros desempeñan el papel de monitores para ayudar a aprender a otros, siendo ésta todavía la mejor manera de aprender uno mismo.

Una labor propia del tutor es la de poner al alumno en condiciones de actuar al máximo de su capacidad de asimilación del saber y técnicas, a fin de proyectar cuanto antes su potencial humano y creador.

La función tutorial se desarrolla dentro de una distribución diaria que permita flexibilidad en el horario de consultas personales o telefónicas, desde un Centro Regional.

Cuando el alumno no requiere los servicios de tutoría durante un cierto tiempo, al tutor le corresponde hacer contacto epistolar o telefónico, con el fin de identificar los problemas y motivar.

IV. LA TUTORIA EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA (UNED))

Como se ha dicho anteriormente, se prevee la tutoría como una función de servicio, estrechamente relacionada con otras, en cuanto que contribuye a la administración y correcto desempeño de ellas. Esto se hace evidente en la siguiente definición de funciones y tareas de parte del tutor, y en la operacionalización de las actividades más importantes que se hace más adelante.

A. Funciones y tareas del tutor

A continuación se presentan las grandes funciones que debe cumplir el tutor y el desglose de las principales tareas que significa el desempeño de cada una:

1. Función 1

Brindar el asesoramiento académico-pedagógico que requieran los alumnos dentro de su área de especialidad.

a) Tareas

- 1. Informar al comienzo del período a los estudiantes del Centro Académico en que está asignado, acerca de los programas, metodología, calendario, responsabilidades en la UNED.**

2. Instruir y aconsejar al estudiante acerca de cómo estudiar, siempre que éste se lo solicite o cuando se detecten problemas de aprendizaje.
3. Resolver dudas sobre Unidades Didácticas que plantee el alumno personalmente, por teléfono o por correspondencia si fuera del caso.
4. Orientar a los estudiantes en el uso de recursos y materiales de apoyo.
5. Dar reorientación por escrito al alumno con base en las tareas y exámenes que presente, en función de las dificultades encontradas; asimismo, colaborar con el coordinador en el establecimiento de acciones de apoyo para solucionar, dentro de lo posible, las dificultades que presenta la mayoría de los estudiantes.
6. Fomentar el trabajo individual y/o de grupo en los alumnos para la solución de problemas de estudio, así como mantener la motivación de los usuarios respecto al programa.
7. Coordinar actividades tales como: trabajos de laboratorio, proyectos de investigación, jornadas de estudio... cuando por las características del programa se requiera.

b) Requisitos

Para el cabal cumplimiento de la función anterior, se requiere que el tutor:

1. Reciba un curso de capacitación sobre metodología de la UNED y del programa que asesorará.
2. Esté muy familiarizado con los materiales y contenido de los cursos que asesorará.
3. Prepare para el conjunto de temas sobre los que versa cada sesión de tutoría presencial, y de común acuerdo con el coordinador del área, diversas estrategias y materiales de apoyo que permitan resolver en forma activa las posibles dudas que se presenten.

2. Función 2

Colaborar en el proceso de evaluación de los estudiantes, corrigiendo, comentando, dando nota y registrando tareas y exámenes programados para el efecto.

a) Tareas

1. Revisar, comentar y dar nota a las tareas o asignaciones que entregan los alumnos, dentro de los plazos previstos en el calendario y de acuerdo con los criterios pre-establecidos en los objetivos a ser medidos y/o con los acuerdos que se tomen en las reuniones de coordinación del área.
2. Colaborar con el coordinador del área en la preparación de exámenes, poniendo a consideración suya ejercicios que permitan medir los objetivos propuestos y enriquecer el banco de preguntas del curso.
3. Aplicar, revisar, comentar y dar nota a los exámenes que en su área académica realizan los alumnos, dentro de los plazos previstos en el calendario de acuerdo con los criterios pre-establecidos en los objetivos a ser medidos y/o las instrucciones o claves dadas en la reunión de coordinación de área. Las funciones de revisión y dar nota se suplirán en algunos casos mediante el uso del computador.
4. Registrar en el Reporte Académico del alumno o suministrar para su registro, las notas correspondientes a tareas y exámenes que realice el estudiante.

3. Función 3

Coadyuvar a la buena marcha del programa en que se dé asesoría, colaborando en la obtención y análisis de información relativa a su funcionamiento y participando en actividades que enriquezcan su labor.

a) Tareas

1. Aplicar, tabular y analizar los formularios de información de retorno al tutor, a muestras rotativas de grupos por él asesorados.
2. Presentar debidamente elaborado el "informe de actividad tutorial", en las reuniones quincenales de área.
3. Reunirse quincenalmente con el coordinador y los otros tutores del área, para informar, comentar y trazar líneas de acción sobre actividades, logros, problemas, asuntos académicos, y todo aquello que enriquezca la acción de la UNED.

4. Cumplimiento

El desempeño de las funciones y tareas anteriores será la base para

la evaluación de la labor de cada tutor, a ser tenida en cuenta para futuras contrataciones y para el análisis de la experiencia.

B. Tutorías telefónicas

1. Propósito

Brindar a los estudiantes la oportunidad de consultar, durante la semana y en horas no laborales, inquietudes relativas a las unidades didácticas, su desarrollo, o aspectos administrativos relacionados.

2. Organización

Se brindará servicio especializado en un área de estudio, cada día de la semana. El estudiante podrá resolver sus inquietudes al respecto entre las 5 y 9 p.m.

3. Tipos de consulta

Se espera que a través de este medio los alumnos resuelvan aquellas dudas que los asaltan durante el desarrollo individual que hacen de cada tema y que no requieran esperar o asistir a tutoría presencial.

Las dudas pueden ser de varios tipos:

a) De forma:

- errores de imprenta que interfieren el sentido de lo tratado (orden de renglones, carencia de párrafos o ilustraciones, compaginación o numeración defectuosas...).
- aclaraciones acerca del cronograma de asignaciones, tutorías presenciales y servicios de apoyo audiovisual en los centros o por medios masivos de comunicación.

b) De fondo:

- acerca del objetivo (falta claridad, no encuentra cómo prepararse para el examen, hay dudas acerca de si todos los componentes serán tenidos en cuenta, etc.).
- acerca del contenido, (aclaraciones sobre párrafos que no se entienden, ejemplos que no están claros, problemas en la resolución de actividades complementarias sugeridas, problemas con ejercicios de autoevaluación o con los ejercicios de tarea).
- inquietudes personales (requerimientos de bibliografía, materiales suplementarios o respuestas inmediatas).

4. Metodología

El tutor anotará en el "Formato de consulta para tutorías" (ver anexo 1) los datos correspondientes al solicitante, lo mismo que los puntos a consultar. Después de la consulta llenará las columnas correspondientes a Tipo de Consulta.

Las hojas anteriores serán la base para llenar el cuadro de "Informe de actividad tutorial", el cual se entregará al coordinador de área respectivo.

C. Tutorías personales

1. Propósito

Que los estudiantes tengan la oportunidad de consultar al tutor, cada semana, todas las inquietudes que pudieran presentársele en relación con el desarrollo de las Unidades Didácticas.

2. Organización

Las tutorías personales se brindarán todas las semanas alternando las áreas cada 15 días. Es decir, una semana Ciencias Naturales y Ciencias Sociales y la otra Castellano y Matemáticas. Dichas tutorías serán distribuidas entre los sábados y domingos; para San José se incluye también los martes y jueves de 6 a 10 p.m.

3. Tipos de consulta

La consulta que atenderá el tutor será predominantemente académica. De esta forma, los problemas personales de índole psicológica, familiar, económica, etc., serán remitidos a través del tutor o del Encargado del Centro, a la oficina de Orientación o a Bienestar Estudiantil, según sea el caso.

Entre los problemas que atenderá el tutor están los siguientes:

a) Personales:

- Deficiencias en los hábitos de estudio.
- Carencia de conocimientos previos.

b) De Forma:

- Errores en la impresión de los textos.
- Problemas en la redacción u organización del texto.
- Oscuridad en las instrucciones de ejercicios, tareas o autoevaluaciones.

- Aclaraciones acerca de calendario de asignaciones, tutorías presenciales y servicios de apoyo audio y/o visual en los Centros por medios masivos de comunicación.

c) De Fondo:

Problemas en: comprensión del contenido, solución de tareas, o de ejercicios de autoevaluación, preparación de exámenes.

Inquietudes sobre: qué debe estudiar para los exámenes, cómo estudiar para ellos, en qué forma son y cómo contestar las preguntas de los exámenes.

Documentos o ayudas para tutorías presenciales.

4. Guías metodológicas para tutorías presenciales

En concordancia con el espíritu de la educación a distancia, se tratará de que el asesoramiento científico-pedagógico que den los tutores, propicie el trabajo eminentemente activo de los estudiantes; asimismo se promoverá interacción entre los alumnos de modo que permita compartir conocimientos y enriquecer el proceso.

a) *Preparación:* Para efectos de garantizar la eficiencia de las sesiones de tutoría, se deberán preparar con anterioridad los materiales requeridos para llevar a cabo las diversas estrategias posibles. De ninguna manera el tutor puede desempeñar su función en forma improvisada o superficial. En las reuniones de coordinación de área se tratará, como uno de los temas, el análisis de posibles alternativas metodológicas relevantes para cada tema en estudio, revisando las propuestas que hagan el coordinador y/o los tutores. Como uno de los resultados de dichas reuniones, el tutor contará con los elementos básicos que le permitan llevar a cabo la alternativa que él estime más conveniente entre las propuestas o las variaciones que, por su propia experiencia, enriquezcan la asesoría.

Una vez que se haya efectuado la sesión de tutoría, y en la reunión de coordinación siguiente, se analizará la experiencia llevada a cabo y su efectividad.

b) *Realización:* Para efectos de la tutoría, el funcionario encargado partirá de un análisis de la situación de aprendizaje en que se encuentran los alumnos, valiéndose, en primera instancia, de la información consignada en el “Formulario de Consulta para tutoría” que llevan realizado los alumnos (ver anexo 1) y, en segundo lugar, haciendo un sondeo en el grupo acerca de los aspectos que presentan dificultad. Este segundo aspecto se recomienda realizarlo mediante una breve sesión inicial

La Tutoría como servicio de apoyo en el estudio a distancia de preguntas y respuestas, a través de la cual se determinen tanto los problemas como las personas que los tienen.

Ubicadas las deficiencias, el tutor definirá una *estrategia instructiva* entre las alternativas existentes, de tal manera que:

- 1) Se asegure un pleno dominio de parte de los alumnos acerca de conocimientos e información básicos, antes de llevarlos a aplicación.
- 2) Se ofrezcan suficientes oportunidades y retroinformación para la adquisición de las destrezas buscadas.

La selección de la estrategia no se rige por un principio fijo ni por una receta determinada de antemano. El tutor deberá considerar las limitaciones de tiempo, materiales y recursos humanos disponibles, así como los posibles modos de conducir el proceso de aprendizaje y las diversas combinaciones de metodologías existentes. Seleccionará aquéllas que, por sus características, se preveen adecuadas para el objetivo y en las cuales él tiene mayor destreza, siempre y cuando los recursos disponibles le permitan hacerlo.

Adjunto a este material se incluye una selección de:

- posibles dinámicas para conocimiento y presentación personal susceptibles de ser usadas en la primera sesión de tutoría a efectos de romper el hielo y crear un clima motivacional adecuado.
- métodos de instrucción participativos. De ellos podrá el tutor hacer la combinación que resulte más apropiada, en cada caso, según el criterio antes mencionado.

c. *Ejemplos de metodología*: A modo de ejemplo, se presentan a continuación varias combinaciones de metodologías participativas, para las cuales se hace una descripción detallada en los documentos antes mencionados.

1. Sesiones de *preguntas y respuestas*

Son útiles para detectar o despertar problemas o inquietudes en los estudiantes, en cuya solución se promueve fundamentalmente la participación del grupo y, a través de las cuales, se atienden las inquietudes básicas y se determinan formas de trabajo para los diversos aspectos específicos de interés.

En este tipo de manejo, es conveniente llevar preparadas de antemano preguntas generadoras, lo mismo que estar en capacidad de manejar las respuestas de los estudiantes y de reorientar las preguntas al grupo, a fin de obtener el máximo de participación. Se recomienda utilizar esta técnica en las fases iniciales o finales de la tutoría.

2. Estudio *independiente dirigido*, completado con sesiones de *discusión*.

La combinación de estas dos técnicas puede resultar muy útil para la adquisición, análisis, síntesis o evaluación de conceptos. Se trabaja en forma individual o en pequeños grupos, desarrollando una guía de estudio previamente preparada por el tutor, realizando aquellos puntos para los cuales se han encontrado deficiencias o que resultan de mayor interés.

Superada la preparación individual o grupal del tema o aspectos que se van a discutir, se procede a una sesión grupal en la que, mediante el uso de cualquiera de las técnicas de discusión, se comparte y complementa el trabajo realizado, llegándose a establecer conclusiones.

Debe hacerse una preparación previa de los puntos y metodología para tratarlos, a fin de lograr un balance respecto al tiempo y esfuerzo requerido para lograr los resultados.

3. *Demostración y realización*

Habiendo determinado los puntos más importantes a tratar en la tutoría, el tutor o uno de los alumnos avanzados puede hacer una *demonstración* al grupo de las ideas, principios, procedimientos o técnicas en estudio, a través de la cual se superen las deficiencias de información y se prepare para la aplicación de la destreza.

A continuación, se proponen al grupo una serie de ejercicios prácticos a ser *realizados* individualmente o en pequeños grupos, según sea conveniente, a través de los cuales se ejercite la destreza y sea posible dar información de retorno diferencial y reorientación durante el proceso, en función de los resultados obtenidos.

Este tipo de manejo requiere una selección o diseño previo de los ejercicios a ser realizados.

4. *Conclusiones sobre metodología:*

De los anteriores ejemplos se hace evidente:

- a) que se requiere una preparación minuciosa de lo que se va a realizar en las tutorías, lo mismo que de los materiales de apoyo,
- b) que por lo general, se requerirá una combinación de métodos participativos de enseñanza que conlleven conducción individual o grupal de los estudiantes,
- c) que no hay una única metodología válida para realizar en forma activa la tutoría, y que se requiere, en consecuencia, un espíritu muy crítico y una posición innovadora de parte de los tutores.

ch) el trabajo en equipo para la preparación y revisión de estas experiencias, será un factor importantísimo en su desarrollo.

D. Evaluación del proceso instructivo

Una de las características de la enseñanza a distancia es la de contar con una evaluación permanente de los procesos que en ella se desarrollan y a través de la cual se determinen oportunamente las fallas y se establezcan las líneas de acción y procedimientos de ajuste que coadyuven a lograr el nivel de eficiencia propuesto.

De acuerdo con lo anterior, se han previsto diversos instrumentos de obtención de información en cuya aplicación el tutor juega un papel muy importante.

1. Para cada una de las sesiones de tutoría, cada tutor aplicará a una muestra representativa de estudiantes (3 grupos, cada uno de 15 alumnos como máximo) el formulario de "información de retorno al tutor" a través del cual se determinen el nivel afectivo de los estudiantes asesorados, problemas y sugerencias. Se incluye copia de dicho formulario en el anexo dos.
2. Quincenalmente el tutor presentará un informe a la reunión de coordinación de área, valiéndose del formulario "informe de actividad tutorial" del cual también se adjunta copia en el anexo tres.
3. Al finalizar cada unidad didáctica, el tutor aplicará el formulario de "Cuestionario de Dificultades" y lo remitirá a la Oficina de Orientación y Evaluación.

En el cuadro de la página siguiente se presenta para cada formulario una descripción de su contenido, función, forma de aplicación y destino.

NOTA IMPORTANTE: El sentido de estos formularios es exclusivamente de obtención de información para toma de decisiones inmediatas y, en ningún momento, el de fiscalizar en forma policíaca la labor del tutor.

FORMULARIOS DE INFORMACION DE RETORNO SOBRE DESARROLLO DE LA INSTRUCCION					
NOMBRE DEL FORMULARIO	CONTENIDO	FUNCION	FORMA DE APLICACION		DESTINO
			A quién	Cuándo	
INFORMACION DE RETORNO AL TUTOR	<ul style="list-style-type: none"> — Satisfacción por las tutorías — Posición frente al desarrollo de la tutoría — Dudas pendientes — Sugerencias al tutor 	<ul style="list-style-type: none"> — Establecer nivel afectivo usuarios — Determinar problemas existentes — Trazar líneas de acción inmediatas hacia la tutoría 	3 grupos (rotativos) de alumnos atendidos	Cada 15 días	Informe de Actividad Tutorial
INFORME DE ACTIVIDAD TUTORIAL	<ul style="list-style-type: none"> — Consultas atendidas * contenidos * tipo * número de alumnos — Asistencia — Estrategias metodológicas — Logrado y por lograr — Problemas encontrados — Sugerencias — Resumen información de retorno alumnos 	<ul style="list-style-type: none"> — Determinar aciertos y deficiencias en preparación y/o ejecución de tutorías — Determinar problemas en las unidades — Trazar líneas de acción hacia: tutoría, refuerzos requeridos (radio, TV, prensa) próxima vez 	TUTOR	en tutorías presenciales cada 15 días en cada sesión de tutorías telefónicas	Reunión de coordinación de área
CUESTIONARIO DE DIFICULTADES	<ul style="list-style-type: none"> — Nivel de logro por tema o unidad — Interés y utilidad del contenido — Dificultades en los materiales, servicios de apoyo e individuales — Sugerencias sobre el tema o unidad 	Establecer líneas de acción para mejorar los temas o las Unidades Didácticas	ALUMNOS	Al final del tema o de la unidad	Análisis por estamento Dirección Centros Académicos

E. Evaluación de los alumnos

Al igual que la evaluación del proceso instructivo, se contempla una evaluación del proceso de aprendizaje en la que, a partir de los resultados parciales obtenidos, se reorienta al alumno o la instrucción para superar los problemas que se presentan.

Dentro del sistema de la UNED, se preveen 3 tipos de instrumentos destinados a cumplir la función anteriormente señalada:

1. Autoevaluaciones que aparecen dentro de las Unidades Didácticas y a través de las cuales el alumno verifica por sí mismo el nivel de logro alcanzado, comparando sus respuestas con las que aparecen en el material.
2. Asignaciones o tareas, propuestas en las Unidades Didácticas para ser entregadas en fechas fijas, y a través del "Formulario de tareas". Al tutor le corresponde corregir cada uno de los ejercicios de las tareas, de acuerdo con el criterio preestablecido en la reunión de coordinación. El tutor deberá comentar y dar sugerencias a los estudiantes sobre los ejercicios realizados, así como dará la nota correspondiente.

La información de retorno sobre las tareas deberá darse al alumno en las fechas establecidas en los calendarios.

3. Exámenes: En las fechas previstas en el calendario, se aplicarán los exámenes de cada área. A cada tutor corresponderá corregir, comentar y dar nota a cada uno de los exámenes de los alumnos asignados. Asimismo pasará un informe al Coordinador del área con los datos previamente exigidos.

Gustavo Cirigliano. *Innovación en la educación de adultos*. Ponencia presentada en el Segundo Seminario Latinoamericano sobre Educación Integrada de Adultos. Caracas. CREFAL. 1979. 16 p.

Partiendo de la experiencia de 2 años de la Universidad Nacional Abierta (UNA), se proponen como objetivos de esta ponencia:

- 1.— Establecer las relaciones teóricas entre la educación abierta y la educación a distancia.
- 2.— Analizar las vinculaciones entre ambas con el enfoque de la educación de adultos.
- 3.— Explicar el modelo curricular básico y las actividades que la UNA ha programado dentro de sus actividades de Extensión Universitaria.

Respecto al primer punto de la ponencia, el autor señala que actualmente se ha hecho evidente la preocupación por la educación abierta como un camino para superar la contradicción limitante del aprendizaje escolar, el cual es entendido por Iván Illich y Everett Reimer como un sistema cerrado de educación, monopólico y expulsador. Asimismo la idea de democratización de la enseñanza, contribuye a la aparición de la educación abierta, ayudando a superar las limitaciones del monopolio escolar.

La educación a distancia, señala el autor, es una corriente desescolarizante y reconoce la variedad de modos de aprender que tienen derecho a presentarse como caminos aceptables y reconocibles.

Teóricamente, el autor concibe la educación abierta en 4 aspectos:

- a) Abierta en el ingreso.
- b) Abierta en cuanto al lugar, no reducida a un recinto.
- c) Abierta en cuanto a los métodos, y
- d) Abierta en las ideas.

En cuanto al segundo punto de la ponencia, el autor precisa que la educación de adultos durante su desarrollo se ha configurado como un proceso, cuya tercera etapa se caracteriza por el enfoque de educación permanente. En este sentido, se advierte también el carácter permanente en la educación abierta y a distancia en los siguientes aspectos:

La Tutoría como servicio de apoyo en el estudio a distancia

- a) **Su carácter de democracia. Se extiende a un mayor número de personas.**
- b) **Su visión del hombre: La persona es el eje de su actividad educativa.**
- c) **El poder educador de la realidad social: El adulto aprende de su entorno social.**
- d) **La educación abierta y a distancia no se limita al aprendizaje por la vía escolar presencial.**
- e) **En la educación abierta todos son educadores, no sólo los que están en el aula.**
- f) **La educación abierta y a distancia hace posible el cumplimiento de la educación permanente de llegar a todo hombre o grupo desfavorecido.**

En el tercer punto de la ponencia, el autor dice que en este marco se concibe la UNA, cuya acción concilia la educación abierta y a distancia con la educación permanente.

Las carreras que imparte son las siguientes: Matemáticas, Ingeniería Industrial, Educación con mención en Matemáticas, Educación pre-escolar, Dificultades de Aprendizaje, Administración Pública, Administración de Empresas y Contaduría.

Su metodología se caracteriza por la concepción de la realidad como la fuente que origina el saber, a la vez que la realidad es modificable. Por lo tanto, el saber es en alguna medida un instrumento de modificación de la realidad.

Finalmente, el autor señala que este modelo de educación abierta y a distancia es más congruente con el modo de ser del adulto, al enfrentarse éste a la realidad y realizarse en ella.

Norman Mackenzie, Richmand Postgate y John Scupham. *Enseñanza abierta. Sistemas de enseñanza postsecundaria a distancia*. París, Francia, UNESCO, 1979, 441 p.

Como las instituciones de enseñanza formal postsecundaria no han sabido hacer frente al reto de educar a un cada vez más numeroso conjunto de adultos que por diversas razones no pueden seguir con la educación tradicional, se estimó necesario crear "un sistema de enseñanza abierta cuyos componentes quedaran combinados en un intento sistemático de facilitar nuevos medios de enseñanza y aprendizaje a esta nueva clientela".

Con objeto de acopiar información actualizada sobre enseñanza abierta a nivel postsecundario y a distancia, el Centro de Tecnología de la Educación de la Universidad de Sussex (Reino Unido) emprendió, bajo el patrocinio de UNESCO y la Fundación Ford, la realización de un proyecto sobre el tema en 1973-1974.

Aunque los expertos comisionados para organizar el proyecto no pudieron precisar el concepto de enseñanza abierta, siempre habían “intuido los campos de educación sobre los que gravitaba” y así no les fue difícil determinar los criterios sobre los que se iba a trabajar. Fueron invitadas a participar instituciones de diversos países que hubieran estado dedicadas a la consideración de alguno o varios de los siguientes problemas: estudiantes atendidos inadecuadamente, estudios de educación no formal, sistemas novedosos de aprendizaje, tentativas de evaluación que rebasaran la sola adquisición de una licencia o un certificado, etc. También se buscó llegar a “un equilibrio geográfico y abarcar una amplia gama de niveles de desarrollo”; el proyecto fructificó en un total de diecisiete monografías sobre enseñanza abierta postsecundaria a distancia en naciones capitalistas, socialistas y del Tercer Mundo. Cuatro de las monografías, correspondientes a España, Colombia, México y el SERLA (Sistema Educativo Regional Latinoamericano) fueron elaboradas por el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa.

En vista de la diversidad histórica, económica y hasta geográfica de los países representados, los problemas educativos, el impacto de las técnicas de comunicación (se hace especial análisis de la radio) y las formas de innovación y planificación resultaron plurales y por tanto los criterios unificadores tendieron a ser muy generales.

Sin embargo, se pudieron encontrar características comunes en la respuesta a los conservadores sistemas formales de educación, en la utilización de los medios y en los ciclos de innovación.

Como esta publicación fue planeada para servir de base a la labor de planificadores y especialistas de la educación, que muchas veces llevaron a la práctica, por falta de información, proyectos poco meditados que no alcanzaron el éxito, hay una sección en la que se abordan temas concretos: los estudiantes, su situación y sus necesidades; la investigación y la evaluación; el empleo de la radiodifusión; la eficacia y los costos, etc.

La parte central del libro reproduce los estudios monográficos íntegros que fueron presentados para contribuir al movimiento pedagógico que la enseñanza abierta involucraba con sus tres niveles de participación: parte de un cambio social en el que se da oportunidad de estudiar a los adultos que quedaban al margen de la educación; parte de una revolución metodológica en la que se propone sustituir los antiguos métodos de enseñanza por la educación a distancia a través de los medios de comunicación, y parte de un cambio de los supuestos educativos, que ahora dan lugar a nuevos estilos de preparación de planes de estudio, enseñanza y evaluación del trabajo de los estudiantes.