

## La tutoría virtual. Rol de docente en la educación a distancia. ¿Factor de Éxito?

Pág. 118 - 148

**Omar José  
Miratía Moncada**

Universidad Central  
de Venezuela.  
Unidad de Educación  
a Distancia.  
Venezuela.  
[Omar-mlratia@ucv.ve](mailto:Omar-mlratia@ucv.ve)

Fecha de  
recepción:  
julio de 2010.

Fecha de  
aceptación:  
septiembre de 2010.

### Resumen

El principal propósito de este trabajo es llamar la atención y contextualizar sobre algunos aspectos importantes relacionados con, la “Tutoría Virtual. Rol del Docente en la Educación a Distancia”, y colaborar con aquellos profesores y estudiantes que intentan incursionar en la modalidad mixta (blended), a distancia o virtual, y motivarlos a la investigación sobre el tema, para así contribuir al desarrollo del “Sistema de educación a Distancia” en las universidades del país, y al mejoramiento de la calidad de los programas que, bajo dicha modalidad, ofertan las mismas. Luego de revisar algunos autores, conceptos y trabajos sobre educación a distancia o virtual, se intenta concluir en las principales funciones, competencias y roles del Profesor-Tutor en los nuevos escenarios o entornos virtuales de aprendizaje interactivo (EVAI), como factor de éxito en cursos bajo esta modalidad educativa; así mismo, se señala cómo prevenir las frustraciones que se producen en los estudiantes a distancia. Finalmente, se da una serie de conclusiones que ilustran la forma de lograr el éxito mediante la tutoría virtual.

### Palabras clave:

Educación a distancia, Virtualidad, Tutoría Virtual, Rol del Docente, Competencias.

**Abstract**

The main purpose of this study is to highlight and bring to context some important aspects in regards to “Virtual Tutoring. Role of the Teacher in Distance Learning”, and to collaborate with those faculty and students immersed in blended learning scenarios, distance learning or virtual, and to motivate them to research about the topic in order to contribute with the development of “Distance Learning” systems in the universities of the country, leading to the improvement of the programs that use said method, offered in said universities. After reviewing some concepts and work done in distance learning or virtual learning, its intended to conclude about the main functions, competencies, and roles of the Teacher-Tutor in the new scenarios or virtual environments for interactive learning (VEIL), 115 as factor of success in said courses following this education method; also, it is pointed out how to prevent frustrations in distance learning students. Finally, the study arrives at some conclusions that illustrate the way to a successful virtual tutoring.

**Keywords:**

Distance learning, Virtual tutoring, Role of the Teacher, Competencies.

**Introducción**

El uso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ámbito educativa ha introducido nuevos escenarios que giran alrededor del estudiante, el docente, de aula de clase, la institución, la comunidad, entre otros. Es así como hoy día no solo se habla de educación presencial, sino mixta (blended learning), a distancia o virtual, lo cual implica realizar

modificaciones en cuanto al modo de establecer la relación estudiante-docente-institución. En este nuevo paradigma educativo, en el cual predomina el uso de modernas herramientas tecnológicas, se requiere de los principales actores; estudiantes y profesores, competencias que faciliten el alcanzar un aprendizaje significativo, así como un cambio de actitud, no solo en los estudiantes como actores activos y principales del proceso de enseñanza y aprendizaje, sino del profesor, que pasa a cumplir nuevos roles como tutor, facilitador, guía, o mediador.

Después de revisar algunos conceptos sobre educación a distancia (EaD) o virtual (EV), se intenta mostrar las principales funciones del profesor en la educación a distancia y en los nuevos escenarios o entornos virtuales de aprendizaje interactivo (EVAI), como factor de éxito, en cursos bajo esta modalidad educativa, de acuerdo con la revisión de algunos autores y trabajos en relación con el tema y la experiencia del autor, como facilitador o tutor virtual en más de cincuenta (50) cursos en esta modalidad educativa, en los últimos cinco años.

### ***Contextualización. Conceptos de Interés***

Con el propósito de contextualizar el siguiente trabajo, a continuación, se enuncian algunos conceptos de interés que, sin duda, serán de mucha utilidad en la comprensión de la temática a tratar, en relación con el “*Rol del docente en la educación a distancia*”.

### ***Educación II distancia (EaD). Algunas definiciones***

La educación a distancia representa una realidad mundial en constante crecimiento, apoyada por las TIC. Esto es ya un hecho de indudable significación social, económica, cultural, política y educativa. Cada día alcanza a mayor número de países, centros de enseñanza y estudiantes. Se trata de una forma de enseñanza y de aprendizaje, basada en los principios de flexibilidad, articulación, individualización, interactividad, inmediatez, sinergia, calidad, equidad, pertinencia, equivalencia y meditación tecnológica, entre otros.

La educación a distancia (EaD) es un proceso de enseñanza y de aprendizaje, centrado en el estudiante con frecuente separación física y temporal entre el docente y el alumno, lo cual no implica incomunicación, y requiere de una alta organización, producción de material didáctico, la utilización de medios y tecnología de comunicación, responsabilidad y motivación por parte del estudiante, con el propósito de que este construya su conocimiento (Simonson, Smaidino, Albright & Zvacek, (2003); Moore & Kearsley, (1996); Keegan, (1996); Wills, (1994)). Como modalidad educativa, se caracteriza por ser un proceso de enseñanza y aprendizaje que se realiza independientemente de la distancia entre los entes involucrados mediante la interacción entre éstos con el contenido y los medios instruccionales, a través del uso de tecnologías bidireccionales, de manera sincrónica y asincrónica, supervisada y moderada por un profesor, guía, tutor, facilitador o mediador, proporcionando flexibilidad en cuanto a espacio y tiempo, entre otros. Es a juicio de muchos investigadores del área de la educación a distancia, la que dominará el futuro, rompiendo los paradigmas estudiante-docente, con la incorporación de las TIC, la Web 2.0, las redes sociales, entre otras, que integren medios y estrategias en el proceso de enseñanza y de aprendizaje.

En el aprendizaje a distancia o en línea, el docente se convierte en tutor-facilitador, guía, o mediador del proceso y el estudiante en un investigador activo, gestor, motivador, diseñador, evaluador y constructor de su propio aprendizaje, construyendo y reconstruyendo él mismo, mediante la activación y uso de sus conocimientos previos Poggioli, (1997). El estudiante que aprende a distancia requiere de orientación permanente por parte de su instructor, y éste, debe plantearse expeditas formas de administrar la instrucción y evaluar el aprendizaje, características propias de la EaD Moore & Kearley, (1996).

En el ambiente cambiante en el cual la EaD es llevada a cabo muchas preguntas están sin responder. Las modernas tecnologías y la globalización retan los enfoques tradicionales de la práctica de la EaD. Se han propuesto numerosas definiciones de ésta; la mayoría incluyen separación del participante y el profesor, la influencia de la organización educativa, entre otros. Las definiciones tradicionales, describen la EaD como que se realizan en espacio y tiempo diferentes, mientras que las definiciones recientes, fundamentadas por las tecnologías

interactivas, la Web 2.0, entre otras, enfatizan que esta educación toma lugar en un mismo tiempo, pero en diferentes espacios (Simonson et al. 2003, 1997).

Según Bates (1999), se ha definido tres generaciones de EaD. La primera, se describe por el uso predominante de una sola tecnología y la falta de una interacción estudiantil directa con el maestro. La de tercera generación, se fundamenta en los medios de comunicación bidireccionales que permiten una interacción directa entre el instructor y el aprendiz distante. Bates (1999), la define como una forma flexible para el aprendiz, el cual puede estudiar en su tiempo disponible, en el lugar de su elección y lejos del instructor. Actualmente, se pudiera hablar de una cuarta generación, donde las comunidades virtuales, (SecondLife), las redes sociales (Facebook, MySpace), la telefonía móvil (SMS, MSS, PIN, los sistemas de gestión de aprendizaje o de contenido (CMS-LMS: Moodle, Dokeos, otros). Los portales (Joomla), y las herramientas o recursos de la Web 2.0 (blog, wikis, twitter, posdcat, slideshare, scribd, issuu, youtube, vimeo, entre otros) dominan el escenario mundial.

Según la Asociación de Aprendizaje a Distancia de E.U. (Usdla), citada por Flores (2003), la EaD es *“la adquisición de conocimientos y habilidades a través de medios de información e instrucción que comprende todas las tecnologías y otras formas de aprendizaje a distancia”*. Flores, (2003, p. 3).

Para la Asociación de Comunicación y Tecnología Educativa (ACTE), la EaD es *“una experiencia planificada de enseñanza-aprendizaje que utiliza una amplia gama de tecnologías para lograr la atención del estudiante a distancia y está diseñado para estimular la interacción y la verificación del aprendizaje sin mediar un contacto físico”* Rivera-Porto, (1999, p. 1).

Para el autor de este ensayo, se trata de un modelo educativo fundamentado en el hecho de estar centrado en el estudiante, el cual se encuentra separado físicamente del instructor (docente). Está caracterizado por estar respaldado por una organización educativa, y el uso de los TIC como apoyo al proceso de enseñanza y de aprendizaje, adicionalmente, requiere de una gran responsabilidad y motivación por parte del estudiante, quien construye su propio aprendizaje, con la ayuda del docente, que cumple funciones de tutor, facilitador, guía o mediador del proceso.

Para la enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional), que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente (cooperativo). García, (2001, p. 39).

Para García, se basa en un *“diálogo didáctico mediado entre el profesor (institución) y el estudiante que, ubicado en espacio diferente al de aquél, aprende de forma independiente (colaborativa)”* (p. 41).

Según Miratía, Camargo, Paolini, Serpa y Zambrano (2004), esta definición de García (2001), puede considerarse que es actual, pues toma en consideración los diferentes elementos que intervienen en el proceso de la esta modalidad educativa.

### **La Educación a Distancia (EaD) en la Universidad Central de Venezuela (UCV).**

La modalidad de EaD en la UCV, no es nada nuevo, desde 1975 ya existían experiencias conocidas bajo la denominación de Estudios Universitarios Supervisados (EUS) *“con una valiosa y reconocida trayectoria, las cuales se rigen por su respectivo reglamento promulgado en el mismo año”* (SEDUCV, 2007, p. 6).

El 14 de noviembre de 2001, el Consejo Universitario de la UCV, consciente de la necesidad de atender a un mayor número de estudiantes con una educación de calidad, para lo cual está preparada la Universidad de acuerdo con su experiencia, y de las posibilidades y aplicaciones que tienen las TIC, en el ámbito educativo Mariñas, (2001), aprobó el “Programa de Educación a Distancia” (PEaD) para la Universidad Dorrego, Yero, Polo, Millán, Loreto & Millán (2001), para lo cual se propuso incorporar las innovaciones educativas existentes en el campo en las 11 Facultades y las 42 Escuelas que integran la Universidad, en los niveles de pregrado y postgrado Dorrego et al., (2001). Este programa, contempló en su primera fase de implementación, incorporar a tres de las once Facultades con que cuenta la Universidad: Ciencias Económicas y Sociales (FaCES), Humanidades (FHE) y Derecho (FD). Es así como un grupo de 25 profesores,

que por iniciativa del Vicerrectorado Académico realizaban estudios doctorales en educación, mención Tecnología de la Instrucción y Educación a Distancia, en la Nova Southeastern University (Miami), impulsan actividades relacionadas con la EaD, en las siguientes Facultades Ciencias Económicas Sociales, Ciencias, Humanidades y Educación, Ingeniería, Medicina y Odontología, hasta llegar a la creación de unidades de la Educación a Distancia, para apoyar y desarrollar dicho programa. El 11 de abril del 2007, el Consejo Universitario aprueba, el Sistema de Educación a Distancia de la UCV (SEDUCV), en éste se establece:

La Educación a Distancia es una modalidad educativa en la cual la comunicación ocurre en condiciones de separación entre profesores y estudiantes. La interacción, por tanto, puede darse de forma sincrónica o asincrónica, a través de las tradiciones, y nuevas tecnologías de la información y la comunicación (SEDUCV, 2007, p. 5).

La creación del Programa de Educación a Distancia (2001), ha propiciado cada vez más el uso de las tecnologías de la información y la comunicación SEDUCV, (2007, p. 6), la Web 2.0 y las redes sociales, como apoyo a la actividad académica de docencia, investigación y extensión, entre las que se encuentran el uso de: correo electrónico, chat, foros, listas y grupos de discusión, páginas web, wikis, blogs, teleconferencias (videoconferencia y audioconferencia), facebook, twitter, flickr, pizarras electrónicas, aulas virtuales o plataformas de learning, comunidades virtuales, entre otras. La Web 2.0 *“es sobre todo un concepto o metáfora de un nuevo software que permite convertir al navegante no solo en un consumidor de información elaborada por otros, sino también en un emisor, es decir, un agente o sujeto productor de información”* Área, (2009, p. 70). Los blogs, los Wikis y pequeños videoclips o presentación multimedia, *“son la expresión más conocida y generalizada de esta nueva concepción de Internet”*.

Todo lo anterior, sugiere alcanzar una mayor integración de las herramientas de las TIC y de la Web 2.0, que se utilizan en las distintas experiencias de Educación a Distancia que se realizan en la UCV, por lo que se planteó como propósito transformar el programa de Educación a Distancia en un sistema que contribuya a ampliar la capacidad de respuesta a las demandas de formación de la sociedad (SEDUCV, 2007, p. 6). En este sentido:

El Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Central de Venezuela (SEDUCV) se define como un complejo organizacional inteligente y diverso que se construye y consolida con base en una concepción amplia y actualizada de la Educación a Distancia (soportada en la incorporación racional y flexible de las Tecnologías de Información y la Comunicación), se estructura mediante la articulación de los componentes, constitucionales comprometidos; con el desarrollo de procesos comunes al ámbito de la modalidad educativa que lo justifica. Así mismo, el SEDUCV se conoce como un espacio de convergencia de intereses y propósitos institucionales y, al propio tiempo, de diversificación y descentralización de iniciativas, operaciones y acciones que, sustentadas en los ya referidos principios de libertad académica, autonomía, equidad, inclusión, calidad, sinergia, efectividad, flexibilidad, actualización, innovación y pertinencia, hacen tangible el desarrollo de la Educación a Distancia en la UCV. SEDUCV, (2007, p. 11).

### ***¿Qué es la virtualidad o virtualización?***

El término virtual o virtualidad, no es un fenómeno nuevo en la historia de la humanidad. Por el año de 1791, don Simón Rodríguez, maestro del libertador Simón Bolívar, ya utilizaba el término, “virtual” cuando aseveró *“el maestro que sabe dar las primeras instrucciones, sigue enseñando virtualmente todo lo que se aprende después, porque enseñó “aprender”*” Pérez, (2001) De acuerdo con Duart y Sangrá (2000), *“Desde el mito de la caverna de Platón, pasando por las imágenes o leyendas de la Edad Media hasta la actualidad, la virtualidad, entendida como apariencia de realidad (para no real) ha estado presente entre nosotros”* (p. 13), y su potencial radicaba en la imaginación o en las ideas para estos autores, *“virtualidad no es nada más que un espacio amplio de creación, un espacio real para compartir y en el cual todo el mundo puede aprender”* (p. 19).

Para Silvio (2000), la virtualización *“es un proceso y producto al mismo tiempo de esa representación numérica digital de objetos y procesos, que es la base de la informática y telemática”* (p. 19). Al igual que el lenguaje computarizado, lo virtual se hace actual y forma parte de nuestra realidad en el momento en que la recuperamos de donde está almacenada su representación electrónica, permitiendo el aprendizaje virtual como adquisición e internalización

de conocimientos mediante representaciones numéricas digitales de objetos, procesos y fenómenos en el ciberespacio (Silvio, 2000). Lo virtual consiste en lo que resulta de “*crear imágenes o simulaciones que tienen la capacidad de ser moduladas*” a capricho y dan lugar así a una nueva “*realidad de la cual nos volvemos artífices sin más limitaciones que las de la propia capacidad creativa del sujeto*” González, Lora & Malagón, (1999, p. 72).

Según González et al. (1999, p. 49), “*la virtualidad, la interactividad y las redes, contribuyen a la transformación radical de los condicionantes de la comunicación, el espacio y el tiempo, lo cual incide de manera significativa en los procesos pedagógicos de la educación superior a distancia*”. Así mismo, señala que, frente a la visión futura de la educación, es prioritaria la “*apropiación*” de las TIC, para la generación de ambientes virtuales de formación, que eliminen las restricciones en tiempo y espacio. Por otra parte, deben contribuir al mejoramiento de la calidad de la formación, a la vez que fortalecer la posibilidad de ampliar la cobertura de los programas de educación superior. En los últimos años, el fenómeno de lo “*virtual*” ha penetrado el ámbito de la educación, lo mismo que penetró otros ámbitos como las comunicaciones, la estrategia militar, la producción industrial, la creación artística, el mercado, y el entretenimiento.

Los entornos virtuales de aprendizaje permiten aprender sin coincidir en el espacio ni en el tiempo y asumen las funciones de contexto de aprendizaje que los sistemas de formación presencial, desarrollan en el aula Duart & Sangrá, (2000).

La educación virtual no es un hecho aislado, sino producto de la confluencia de una serie de factores socioeducativos y tecnológicos que han conducido a crear un nuevo paradigma de trabajo académico en la educación superior Silvio, (2000). En este sentido, la educación virtual (online), o formación en espacios virtuales, pretende que todo el proceso de enseñanza y de aprendizaje, incluida la evaluación y, probablemente los procedimientos administrativos, se realicen mediante las redes de comunicación, y pone énfasis, en que tanto los materiales de estudio como la relación e interacciones entre docentes y estudiantes, se realice, fundamentalmente, por medio de Internet. García, (2001).

### ¿Cómo se desarrolla el proceso de aprendizaje en la enseñanza virtual?

Según Vilaseca y Meseguer (2000), en la enseñanza virtual a distancia, el proceso de aprendizaje se desarrolla mediante Internet, con profesores y estudiantes que interactúan entre ellos en un entorno o campo virtual de aprendizaje, cuyos atributos básicos son los de su independencia del tiempo y del espacio, además de constituirse en un medio de comunicación interactiva de múltiples emisores, profesores o estudiantes, a multiplicar receptores, profesores o estudiantes Harasin, (1990), citado en Vilaseca y Meseguer, (2000). Para Silvio (2000, p. 25), *“el campo virtual es una metáfora para un ambiente electrónico de enseñanza, aprendizaje e investigación creado por la convergencia de poderosas y nuevas tecnologías de información e instrucción”*.

Según Barajas (2003), hay experiencias emergentes que muestran que la mayoría de las organizaciones tradicionales de aprendizaje abierto y a distancia están beneficiándose de los nuevos sistemas mediados por las TIC, que progresivamente añaden los nuevos “campos virtuales” como una posibilidad de innovación en la docencia presencial, y también para apoyar cursos de formación continua los participantes están experimentando nuevas formas de aprendizaje y comunicación por medio de la organización del entorno de aprendizaje, basadas en diferentes configuraciones tecnológicas, a los que se llaman “Entornos Virtuales de Aprendizaje” (EVA), los cuales se basan en diferentes combinaciones de herramientas telemáticas y multimedia. Para este autor, un *“Entorno Virtual de Aprendizaje”* es *“un espacio o comunidad organizada con el propósito de aprender”* (p.4). Pulkinen et al. (1998) citado por Barajas (2003) señala que para que tenga lugar el aprendizaje han de estar presentes ciertos componentes que se definen desde una óptica interdisciplinar:

- a) funciones pedagógicas (actividades de aprendizaje, situaciones de enseñanza, materiales de aprendizaje, apoyo y autorización, evaluación, entre otros),
- b) las tecnologías apropiadas, y cómo estas herramientas seleccionadas están conectadas con el modelo pedagógico;
- c) la organización social de educación (espacio, calendario y comunidad).

### *¿Qué son los entornos virtuales de aprendizaje Interactivo (EVAI)?*

Grandio y Molina (2003, p. 1) definen el “Entorno Virtual de Aprendizaje Interactivo” (EVAI) como *“un conjunto heterogéneo de recursos que comparten el soporte digital y la tecnología, de Internet de modo sinérgico para posibilitar un nuevo modo de Interacción humana orientado a la exploración y el aprendizaje”*. En este sentido, el EVAI persigue el objetivo de innovar y enriquecer la enseñanza universitaria mediante métodos de educación a distancia y modos de comunicación síncronos y asíncronos entre el tutor-facilitador y los estudiantes, haciendo un uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación, de la Web 2.0, las redes sociales, entre otros.

Para Silva (2004), el potencial comunicativo de las TIC está transformando los ambientes de enseñanza y de aprendizaje en los cuales son introducidos. Estas tecnologías hacen posible la creación de cursos a distancia o de entornos virtuales, bajo enfoques metodológicos no tradicionales, transitando desde un aprendizaje individual a un aprendizaje colaborativo, de la transmisión de conocimiento a la construcción de conocimiento, donde el docente desempeña un papel fundamental en la facilitación del proceso.

Según Fernández (2001) la integración de las TIC en los procesos de enseñanza y de aprendizaje pasa por cambiar el actual rol que el profesor desempeña en la cultura escolar, así mismo, afirma Fernández (2003, 2001), que el nuevo papel del profesor en relación con las TIC, puede entenderse atendiendo a los aspectos señalados. En el cuadro No.1 se especifican las características y tareas del profesor desde dos modelos educativos contrapuestos, el modelo tradicional y el modelo tecnológico.

*Cuadro I. Modelos tradicional vs tecnológico. (Fernández, 2003, 2001)*

<b>Modelo Tradicional o Clásico</b>	<b>Modelo Tecnológico</b>
1.- Profesor aislado	1.- El equipo docente.
2.- El profesor como instructor	2.- El profesor como mediador.
3.- Se pone el énfasis en la enseñanza	3.- Se pone el énfasis en el aprendizaje.
4.- Suele aplicar los recursos sin diseñarlos	4. Diseña y gestiona recursos.
5.- Didáctica basada en la exposición y con carácter unidireccional.	5.- Didáctica basada en la investigación y con carácter bidireccional.
6.- Sólo la verdad y el acierto proporcionan el aprendizaje.	6.- Utiliza el error como fuente de aprendizaje.
7.- Restringe la autonomía del alumno.	7.- Fomenta la autonomía.
8.- El computador está al margen de la programación	8.- El uso del computador está en el currículum.

**Fuente:** Elaboración propia.

En este contexto, la implementación de un curso a distancia para una asignatura, consiste en la creación de un sitio interactivo en la Web (aula virtual), utilizando como plataforma de comunicación la red Internet, donde la interacción puede ser reforzada teniendo en cuenta los roles básicos que cumplen tanto profesor como estudiantes, las actividades del estudiante y los materiales didácticos diseñados para la asignatura. En este sentido, la creación de un EVAI, en el dos facilitará un alto grado de aprendizaje, tanto en el análisis y en la síntesis como en la evaluación, propicia un mayor desempeño y rendimiento en los estudiantes (Miratía, 2005).

Los EVAI se caracteriza por potenciar la interacción y el trabajo colaborativo del estudiante con sus compañeros. Esta interacción permite pasar de modelos basados en un aprendizaje individual, a modelos de aprendizaje basados en la adquisición de conocimiento, a partir de la interacción con el profesor y sus compañeros de clase (Silva, 2004). Las redes sociales, proporcionan un marco adecuado e idóneo para llevar a cabo experiencias y actividades de trabajo colaborativo entre diferentes personas. Ahora bien, para que ocurra lo anterior, ¿Cuál es el rol del docente en la educación a distancia o virtual?

## Rol del profesor en la educación a distancia o virtual

El rol del profesor en la educación presencial, generalmente, este definido y normado en la Ley de Educación de cada uno de los países; en ésta se listan algunas de sus principales funciones y competencias.

Para Villar (1990), citado por Cabero (2000, p. 43), las tareas o funciones del profesor, independientemente de que se desarrollen en el ámbito de la educación presencial, mixta (blended), a distancia o virtual, representan.

Un cúmulo de funciones que van desde diagnosticar las necesidades formativas de sus alumnos, hasta la evaluación de los estudiantes, y la selección, y construcción de los medios para el aprendizaje, teniendo también que ser investigador tanto respecto a los contenidos que imparte como a sus actuaciones didácticas.

Funciones que, generalmente, no son aprendidas por el profesor durante el curso de su formación profesional, sino durante el curso de su formación como profesor, en el aula de clase. La profesión docente no es una profesión sencilla o carente de especialidad y, por tanto, requiere de conocimientos, competencias, destrezas, estrategias y actitudes particulares, entre otros, que no todos los que la ejercen tienen, y que habrían de adquirir mediante la realización de un componente docente, o cursos de formación y/o actualización, permanente, para ejercer la misma con eficacia y eficiencia.

Según (González, 2002):

*“Un elemento fundamental de la llamada sociedad del conocimiento o de la información, es la incorporación de las TIC, que también irrumpen decisivamente en el mundo de la educación y más aún, en la educación superior y la creación de conocimiento científico, humanístico y tecnológico”.*

La sociedad actual, dispone de tecnologías de la información y comunicación que tienen una incidencia muy importante en el sistema educativo, y, particularmente, en la transformación de la educación superior UCV, (2002). Por otra parte, las redes sociales y la Web 2.0, son

herramientas que propician la partición e interacción de los actores del proceso. La introducción de cualquier tecnología de la información y comunicación en el contexto educativo, pasa necesariamente, ya sea porque el profesor tenga actitudes favorables hacia las mismas, como por una formación adecuada para su incorporación en su práctica profesional (Cabero, 2000) En este sentido, Cebrian (1997, p. 1) afirmó: *“Hoy, la calidad del producto educativo radica más en la formación permanente e inicial del profesorado que en la será adquisición y actualización de infraestructura Dichas palabras, cobran mayor vigencia en los momentos actuales, en que la labor de los docentes se ve invadida por modernas herramientas tecnológicas, las redes sociales, la Web 2.0, la telefonía celular, las Tablet, los e-book, entre otros”*.

### ***Sistema de educación presencial vs educación a distancia a virtual***

Una comparación de los aspectos más resaltantes entre los sistemas de educación presencial (tradicional) y la educación a distancia o virtual, que permitirán una mejor comprensión de los nuevos roles de los estudiantes y profesores, se muestra en el cuadro No.2.

Como puede observarse en los cuadros No.1 y No.2, en la enseñanza tradicional la función del docente es básicamente de trasmisor de información, mientras que, en los sistemas a distancia, su función es de guía, de orientación, de retroalimentación y de motivación Rodríguez, (2001).

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que, en la educación actual, el rol del profesor cambia de ser un simple transmisor de conocimientos a actuar de guía, facilitador o mediador, en la búsqueda de la información, en la búsqueda del saber, que coadyuve con el estudiante, cuyo rol también cambia, a ser el protagonista de su propio aprendizaje, mediante el uso de las TIC Valdivieso, (2004); Salinas, (2003), Fernández, (2001). El docente se convierte, así, en un dinamizador de situaciones de enseñanza, mediando en los procesos de aprendizaje de sus estudiantes, donde las habilidades para su diagnóstico y orientación son más significativas que las de depositarlo de conocimientos y saberes, Fernández, (2001).

**Cuadro No. 2.** Educación, presencial vs educación o distancia, adaptado de la comparación entre los sistemas presenciales y a distancia, “de García” (2001, pp. 163-165), Miratía (2009).

<b>Educación Presencial o Tradicional</b>	<b>Educación a Distancia o virtual</b>
Grupos homogéneos	Grupos heterogéneos
Habitualmente: niños, adolescentes, joven	Habitualmente: joven y adultos
Lugar de encuentro único (escuela)	Lugar de encuentro variado (la red)
Población residente y cercana	Población dispersa y distante
Aprendizaje dependiente (controlado)	Aprendizaje independiente (libre)
Mayoritariamente no trabaja	Mayoritariamente trabaja
Actividad primaria (tiempo completo)	Actividad secundaria (tiempo parcial)
Se da más interacción social	Se da menor interacción social
Sigue un currículum obligatorio	Sigue currículum flexible
Poca participación del estudiante	Moderada participación del estudiante
Un sol docente	Un equipo de docentes
Profesor es una fuente de conocimiento para el grupo	Profesor es soporte, facilitador, guía, orientador y mediador del aprendizaje
Profesor recurso insustituible	Profesor recursos sustituible parcialmente
Juez supremo de la actuación del estudiante	Guía de la actuación del estudiante
Básicamente educador/enseñante	Básicamente productor material o tutor
Sus habilidades y competencias están bien difundidas	Sus habilidades y competencias son menos conocidas
Problemas normales en diseño, desarrollo y evaluación curricular	Serios problemas para el diseño, desarrollo y evaluación curricular
Los problemas anteriores dependen del profesor	Los problemas anteriores dependen del sistema
El aula es la fuente principal para el intercambio de conocimiento	Los conocimientos se adquieren habitualmente de forma individual, aunque también colaborativa
Enseñanza es cara a cara	Enseñanza es mediada (docente/TIC)
Comunicación directa	Comunicación diferida en espacio y tiempo (asíncrona) o sincronía a través de la red
Uso limitado de los medios	Uso masivo de los medios
Escasa relación entre docentes, administrativos y técnicos y selectiva con los estudiantes	Intensa relación entre docentes, administrativos y técnicos
	Tiende a ser más democrática en la selección de los estudiantes

**Fuente:** Elaboración propia.

En la actualidad, el profesor en la educación presencial (tradicional), aunque suene un poco enérgico, con algunas excepciones, amparado en el síndrome de NTT “no tengo tiempo”, se limita a transmitir conocimientos, no toma en cuenta cómo asimilan o aprenden sus estudiantes los contenidos transmitidos, ni sus estrategias o estilos de aprendizaje; en líneas generales, no se

preocupa por cómo se da el proceso de aprendizaje; se limita a procurar la memorización, no a la comprensión de lo que se explica en el pizarrón, expone, habla o dicta, y en algunos casos utiliza material didáctico en formato escrito o mediante proyecciones en láminas de acetato o de presentaciones computarizadas, pocas veces, utiliza videos o la televisión para reforzar un tema. Por otra parte, en contadas ocasiones, da la oportunidad de participar en la clase a sus estudiantes, brinda retroalimentación (feedback), repite una prueba o les permite mejorar o entregar un trabajo a destiempo, en otras palabras, es poco flexible o carismático, y no se preocupa por los procesos cognitivos: asimilación, análisis, síntesis, entre otros, que ocurren en el estudiante.

### *¿Qué cambios propician las TIC en los roles de profesor y estudiante?*

La introducción de las TIC en la enseñanza provoca, en mayor o menor medida, un conjunto de cambios que afectan a todos los elementos del proceso educativo: alumno, profesor, currículo, métodos, medios, organización. Así, por ejemplo, el profesor cambia su rol de “*ser un transmisor de conocimiento*” a actuar de guía, de facilitador, en la búsqueda de información, en la búsqueda del saber, según Salinas, (2003). El rol del profesor, viene determinado por:

- a) el diseño del proceso de instrucción, el cual supone la selección de los contenidos, la secuencia y estructuración del entorno de aprendizaje,
- b) proporcionar ayuda, y apoyo al estudiante, y orientarlo en el uso de las bases de la información y conocimiento,
- e) potenciar que el alumno forme parte activa del proceso de aprendizaje,
- d) asesorar y gestionar el ambiente de aprendizaje.

También cambia el rol del estudiante, el cual deja de ser un receptor de conocimiento y pasa a formar parte activa del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Éste, orientado por el profesor, y mediante, el uso de la Internet, tiene acceso a diferentes materiales, recursos y fuentes de información como bases de datos, programas, multimedia, documentos electrónicos, catálogos de bibliotecas, consulta a expertos, redes sociales, comunidades virtuales, entre otros, a, partir de lo

cual, construye su propio conocimiento en forma autónoma, en función de sus destrezas, conocimientos previos e intereses (De Benito & Salinas, 2002).

Para Torres (2004, p. 89) citado por García y Seanone (2007), en la EaD o virtual, el docente-tutor se constituye como un auténtico guía de los procesos de aprendizaje en línea y, por extensión, es quien “*cuida*” a los alumnos y se dedica a su instrucción. Su objetivo es el propiciar el aprendizaje significativo, autorregulado y autónomo de los estudiantes y cuyo fin último es contribuir a la formación de comunidades virtuales de aprendizaje. En ese sentido.

El docente-tutor motiva a los estudiantes para emprender el proceso de aprendizaje en línea, interactúa con los alumnos utilizando las diversas herramientas en línea, propone contenidos, facilita información, valora participación, esfuerzos y trabajos realizados, y ejerce una labor mediacional entre los alumnos, la institución y los contenidos de aprendizaje.

En síntesis, en la EaD o virtual, el profesor-tutor, cumple los siguientes roles: guía-orientador, moderador-mediador, o facilitador del aprendizaje del estudiante, roles que, para una mayor comprensión, son desglosados a continuación:

**Guía-Orientador.** El profesor-tutor, no solo guía los procesos de aprendizaje que se producen en el aula virtual, sino que, además, conoce a los estudiantes, sus necesidades, intereses, capacidades y limitaciones, para poder orientarlos mejor en relación con las actividades a realizar (cronograma) para la construcción del conocimiento, da instrucciones, hace recordatorios de actividades próximas a cumplir o por finalizar. Es quien mediante el “*diálogo didáctico mediado*” García, (2001), propicia la interactividad, da evaluación formativa promoviendo la retroalimentación (feedback) pertinente y apropiada, y motiva a los estudiantes en la participación y prosecución. Por otra parte, promueve la comunicación bidireccional; uno a uno, uno a muchos, muchos a muchos. De Benito & Salinas, (2002). Interactividad que se asienta en los valores de respeto, confianza, responsabilidad, equidad, justicia, participación, cooperación, colaboración, autonomía, creatividad, entre otros, que actúan junto con los valores propios de todo discurso cognitivo, como son la verdad, la veracidad, la honestidad, el trabajo bien hecho, entre otros, García y Seanone (2007).

**Moderador-Mediador.** Dada la interacción social que se produce en los EVAI, una de las competencias y, además funciones del tutor virtual, es comunicacional, en ese sentido, generalmente, es quien organiza la participación, y lleva el ritmo de los foros, chat, las tareas, hace respetar las reglas, acordadas y está pendiente de llamar la atención a los estudiantes, cuando se apartan del tema en discusión, o no cumplen con alguna tarea, u otros deberes. Propicia la discusión y el aprendizaje colaborativo en los foros mediante preguntas heurísticas y motivadoras. En la medida de sus posibilidades, responder en un máximo de 24 horas las consultas, los mensajes de correos y foros, ofrece la retroalimentación correspondiente para cada una de las actividades realizadas por el estudiante. Da indicaciones precisas acerca de las herramientas que tiene a su disposición, importantes para el éxito del curso, y se convierte en un moderador del conocimiento que se produce en el aula virtual, y de las interacciones que se realizan con las diferentes herramientas comunicacionales, con las que cuenta la misma. Además, promueve la interacción: estudiante-profesor, estudiante-estudiante, estudiante-materiales (contenidos), estudiante-medios, De Benito & Salinas, (2002).

**Facilitador.** Es un organizador responsable, selecciona, ordena, planifica, y diseña, supervisa y evalúa el trabajo que realizan los estudiantes durante el desarrollo de un curso o asignatura. Generalmente, es la persona que hace el diseño instruccional (diagnóstico, planificación, estructura, materiales, estrategias, medios, evaluación, entre otros). Es el encargado de revisar y evaluar las tareas de los estudiantes, entre otras. Su objetivo es facilitar el desempeño favorable del estudiante en el curso para su permanencia en éste y el logro de aprendizajes significativos. Una de sus premisas principales es que un curso no debe comenzar si no está totalmente “terminado” antes de su inicio, es decir, colocado y probado en el aula virtual o AVAI.

### ***Tutoría virtual. ¿Factor de éxito en la educación a distancia o virtual?***

La función de todo educador, en educación presencial, mixta, a distancia o virtual, “*es y será, sin duda, siempre la misma: promover aprendizajes que sean beneficiosos para el desarrollo de la persona*” García (1999), citado por García, Ruiz, & Domínguez (2007, p. 175). Sin embargo, ser tutor virtual, es una labor que requiere de mucha mística, entrega, vocación profesional, esfuerzo

y hasta sacrificios personales, familiares, económicos... así como buen dominio del área de competencia, además de un uso y aplicación eficiente de las TIC.

Por lo general, en la educación a distancia o virtual, el trabajo de la educación presencial (tradicional) se multiplica como mínimo por un factor de cinco, en relación con el número de horas semanales que se dedica a la tutoría, mediada por ras TIC, debido a que, en los entornos virtuales de aprendizaje interactivos (EVAI), el tutor debe leer y responder mensajes de correo, twitter, moderar chat, foros, bajar, revisar y evaluar tareas, wikis, blog; dar evaluación formativa, entre otras. Asimismo, es importante que el profesor-tutor responda a los mensajes de correo, aporte a los foros y consultas de los estudiantes en un plazo no mayor de 24 horas (Cabero, Llorente & Román, 2004), y que accede al aula virtual, al menos, una vez al día; algo similar deben hacer los estudiantes.

El tutor virtual debe tener claro que el énfasis de su trabajo se centra en el aprendizaje de sus estudiantes y no en el uso de las TIC.

Estas son un medio más para llevar la instrucción. Así mismo, debe comprender que él es un elemento importante en el proceso de enseñanza y de aprendizaje, pero el actor principal del proceso es el estudiante. Su trabajo consiste en orientar sobre el uso de las TIC, los con tenidos, los materiales, asesorando y diseñando estrategias y metodologías innovadoras; motivando, promoviendo la reflexión, la discusión y comunicación bidireccional y multidireccional, propiciando el trabajo individual, grupal (colaborativo), autónomo, autorregulado, la evaluación formativa, sumativa, autoevaluación y coevaluación, para el logro de aprendizajes significativos. Todo lo anterior, en buena medida, garantiza su éxito como tutor virtual.

La tutoría virtual, abarca todas las funciones o tareas básicas de los profesionales de la educación (presencial o a distancia), en las cuales, según García y Seanone (2007), siempre aparecen unas constantes reunidas en cuatro grandes grupos:

- a) **Académicas:** diseño curricular, planificación, diseño y producción de materiales, guía y seguimiento de esa enseñanza, evaluación;
- b) **Orientadora:** orientación, mediación, tutoría;

- e) **Gestora:** gestión y organización de instituciones, programas, participación en la gestión y organización de la institución,
- d) **Evaluadora:** evaluación del proceso de enseñanza y de aprendizaje, evaluación de materiales y recursos, evaluación de programas de gestión, entre otros y la;
- e) **Investigadora:** investigación e innovación, funciones en las cuales el profesor, en algunos casos, debe apoyarse en otros colegas o especialistas.

A juicio de Cabero, Llorente y Romero (2004, p. 40), las funciones son diversas, y las agrupan en:

**Técnicas:** asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación, dar Consejo y apoyo, realizar actividades formativas específicas, **académica:** responder a los trabajos de los estudiantes; formular preguntas para sondear los conocimientos que poseen los estudiantes y descubrir las posibles inconsistencias y errores que vayan teniendo, resumir los debates, ...; **organizativa,** establecer el calendario del desarrollo de la actividad, explicar las normas de funcionamiento para el contacto con el profesor; contactar con expertos para que desarrolle una conferencia mediante redes, **orientadora:** facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en la red; asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado; guía y orientador del estudiante,...; y **social:** dar la bienvenida a los estudiantes, facilitar la creación de grupos, animar y estimular la participación,...

El cuadro No.3, muestra las funciones y competencias de los tutores virtuales, según Llorente (2006).

**Cuadro 3. Funciones y competencias del tutor Online (Lorente, 2006).**

FUNCIONES	COMPETENCIA
<b>Académica/Pedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dar información, extiende y explica los contenidos presentados.</li> <li>— Responde a los trabajos de los estudiantes.</li> <li>— Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado.</li> <li>— Diseña actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo.</li> <li>— Resumen en los debates en grupo las operaciones de los estudiantes.</li> <li>— Hace valoraciones globales de las actividades realizadas.</li> </ul>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se asegura de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación.</li> <li>— Da consejos y apoyos técnicos.</li> <li>— Realiza actividades formativas específicas.</li> <li>— Gestiona los grupos de aprendizaje que forme para trabajo en la red.</li> <li>— Incorpora y modifica nuevos materiales al entorno formativo.</li> <li>— Mantiene contacto con el administrador del sistema.</li> <li>— Utiliza adecuadamente el correo electrónico.</li> <li>— Sabe dirigir y participa en comunicaciones asincrónicas.</li> <li>— Usa el software con propósitos determinados.</li> </ul>
<b>Organizativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Establece el calendario del curso, de forma global como específica, explica las normas de funcionamiento dentro de su entorno.</li> <li>— Mantiene contacto permanentemente con el resto del equipo docente y organizativo.</li> <li>— Organiza el trabajo en grupo y facilita la coordinación entre los miembros.</li> <li>— Contacta expertos.</li> <li>— Ofrece información significativa para la relación con la institución.</li> <li>— Establece estructuras en la comunicación online con una determinada lógica.</li> </ul>
<b>Orientadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Facilita técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red.</li> <li>— Da recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y su calidad.</li> <li>— Se asegura que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado.</li> <li>— Motiva a los estudiantes para el trabajo.</li> <li>— Informa a los estudiantes sobre su progreso en el estudio.</li> <li>— Es guía y orientador del estudiante.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Da la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red.</li> <li>— Incita a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros.</li> <li>— Integra y conduce las intervenciones.</li> <li>— Anima y estimula la participación.</li> <li>— Propone actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes.</li> <li>— Dinamiza la acción formativa y el trabajo en red.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

En la actualidad, muchos profesionales de las diferentes áreas del saber que desean continuar estudios de postgrado, así como otros que inician estudios de pregrado, debido a los problemas de tiempo, distancia, condiciones familiares, económicas, laborales, físicas (discapacidad), entre otras, están en la búsqueda de instituciones que les permitan la prosecución de estudios, con programas mixtos, a distancia o virtuales. En ese sentido, algunas universidades en el ámbito mundial, están incursionando en el campo de la educación a distancia o virtual, para satisfacer las demandas de formación.

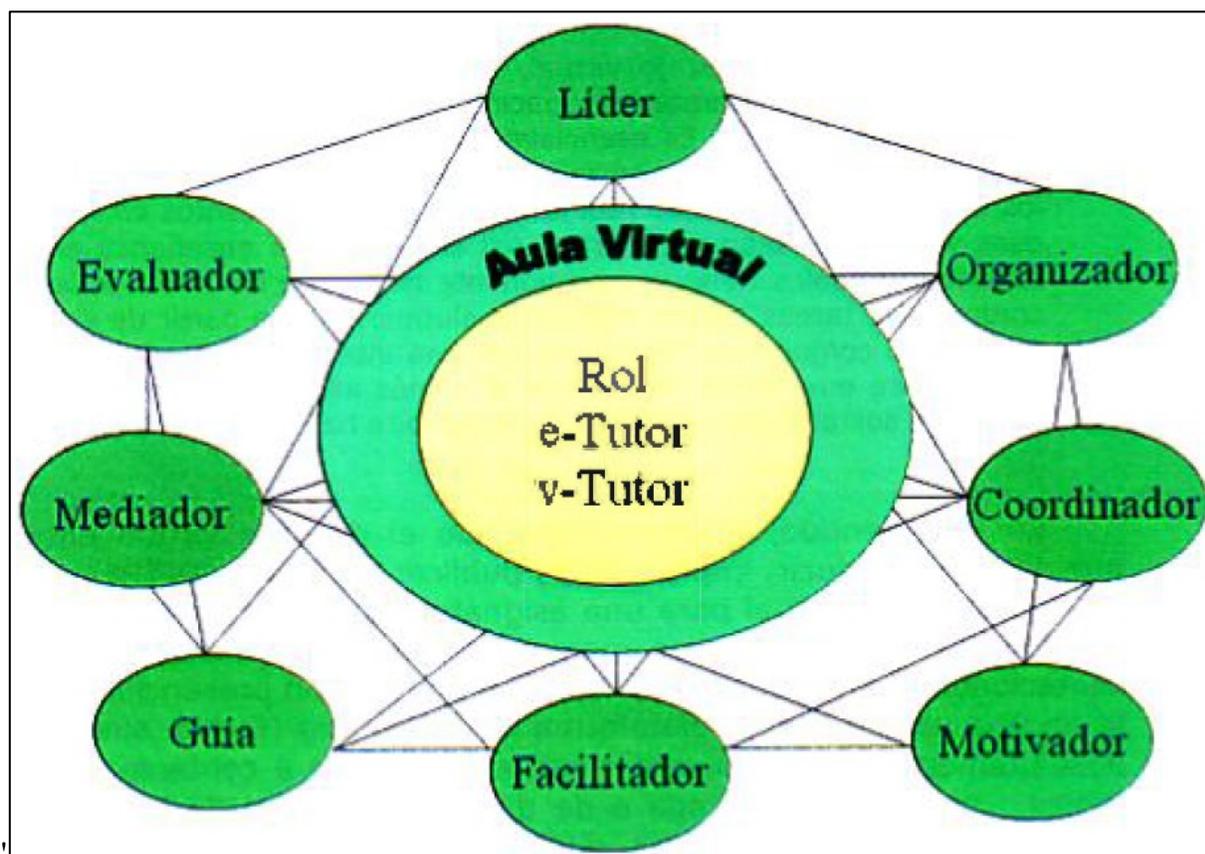
La mayoría de los profesores universitarios fueron formados en la educación presencial: de allí que la tarea para incorporarlos a la educación a distancia o virtual, para que puedan desarrollar con éxito las competencias señaladas por Llorente (2006) en el cuadro No.3, requiere que participen en planes de formación y actualización permanente, de ser posible, en modalidad a distancia o virtual, no solo para que vivan la experiencia, sino para que, como estudiantes, aprendan del ejemplo de sus tutores virtuales, algunas de las competencias y tareas que se requieren para esta modalidad educativa, que luego podrán llevar a la práctica. Tal como afirma Onrubia (2005) citado por García et al. (2007, p. 189), no queda duda de que:

(...) ayudar al aprendizaje virtual, por tanto, no es simplemente una cuestión de presentar la información o plantea, tareas a realizar por parte del alumno. Es esencialmente, seguir de manera continuada el proceso de aprendizaje que éste desarrolla, y ofrecerle los apoyos y soportes que requiera en aquellos momentos en que esos y soportes sean necesarios. Así entendida, la enseñanza en entornos virtuales tiene un componente necesario de “realización conjunta de tareas” entre profesor y alumno solo a partir de esa realización conjunta se podrá realizar una intervención sensible y contingente que facilite realmente al ir más allá de lo que su interacción solitaria con el contenido le permite hacer.

En este sentido, es importante que el docente virtual entienda que diseñar, producir, implementar, publicar y evaluar (DPIPE) un curso a distancia o virtual para una asignatura o programa determinado, no significa tomar todos los materiales, lecturas, guías, tareas, presentaciones, entre otros que utiliza en la educación presencial, y subirlo en una página Web o plataforma de e-learning (EVAI), sino que es absolutamente necesario, rediseñarlos en cuanto a contenidos, estrategias, medios de entrega o de discusión, formas de evaluación, (Miratía &

López, 2006), para de esta manera, garantizar en lo posible, el buen uso de las herramientas de comunicación de la Internet (síncronas o asíncronas) y la calidad del proceso de enseñanza y de aprendizaje, evitando situaciones problemáticas, que causan frustración en el estudiante y lo impulsan a abandonar sus estudios a distancia.

Le figura No. 1, muestra las funciones o roles que, a juicio del autor, debe cumplir un docente en la educación a distancia o virtual, para lograr el éxito: líder, organizador, coordinador, motivador, facilitador, guía, mediador y evaluador.



**Figura 1: Rol del docente en la educación a distancia o virtual Diseño Miratía (2009).**

Borges (2005), hace un análisis de algunas de las “*situaciones problemáticas*” que ocurren durante el desarrollo, administración y autorización de un curso en línea, desde la perspectiva de lo que denomina “*acciones Inadecuadas o las carencias en la actuación*” de los agentes implicados en la educación en línea: “*estudiantes, docentes e instituciones*”. Asimismo, señala una serie de importantes recomendaciones para evitar, en lo posible, la “*aparición de causas de*

*frustración*” que pueden incidir negativamente en el aprendizaje del estudiante y con ello, propiciar su retiro definitivo de un curso o de la modalidad a distancia o virtual. (p.1)

A continuación, se señalan tres de los componentes que, según Borges, producen las frustraciones en los cursos en línea:

1. El propio **estudiante**: no disponer de suficiente tiempo; expectativas irreales; curso que no es de su interés, desconocimiento de los canales de ayuda; costos económicos añadidos, no tener estrategias y destrezas adecuadas a la formación en línea, no participar de actividades colaborativas, para mencionar algunos.
2. **El docente-tutor**: no haber sido estudiante en línea; no dar respuesta o dar respuesta tardía; poca participación o ninguna, en el aprendizaje virtual (AV); falta de claridad en sus instrucciones, ser excesivamente rígido; no mostrar cercanía; sobrecargar al estudiante con trabajo; no fomentar la interacción y colaboración, y otros por el estilo.
3. **La institución**: dar soporte técnico deficiente; contratar personal sin una adecuada formación como docente virtual, no ofrecer una formación previa al estudiante; crear falsas expectativas en el estudiante; carecer de un servicio de orientación y ayuda al estudiante, contribuir a la sobrecarga del estudiante, no tomar en cuenta la situación y contexto del estudiante, ofertas cursos organizados, entre otros).

El tutor virtual debe tener en cuenta todos los aspectos que afectan al estudiante y tratar de cubrir sus necesidades básicas en relación con los cursos; si todo lo anterior funciona adecuadamente, el grado de frustración en el estudiante será mínimo y la deserción se reducirá notablemente, lo cual garantizará el éxito del curso.

Para “evitar frustraciones” en los estudiantes, tal como señala Borges, es indispensable que los tutores virtuales entiendan que deben cambiar sus estrategias de enseñanza y formas de comportamiento en el aula virtual. El tutor, antes que nada, debe tener vocación docente, pues si no le gusta su labor, o no se identifica con su rol de guía-facilitador, es difícil que la carga de trabajo se le haga llevadera. Aunque la mayoría de los roles y tareas sean los mismos, y algunos requieran de un mayor tiempo de dedicación, no es fácil entender que no es igual ser profesor en

educación presencial que en educación a distancia o virtual, y que ésta última requiere de un mayor esfuerzo y sacrificio, desde el punto de vista familiar, personal y profesional, en cuanto a la planificación, organización y atención de los estudiantes.

Por ello, que en manos del tutor está prevenir posibles frustraciones de los estudiantes para tal fin, se necesita esforzarse para conocerlos mejor, desarrollar un clima de confianza, saber transmitir afecto, de tal manera que conociéndolos pueda actuar sobre la posible causa del problema; mantenerse constantemente actualizado, para que, de esta forma, pueda siempre responder a los requisitos académicos. El tutor debe “enseñar a aprender”, “enseñar a ser” y “enseñar a convivir”. Entender que su rol no es de “dador de clases,” sino de facilitador, guía o mediador acompañante en el proceso de aprendizaje.

La tutoría virtual es una actividad que requiere de mucho esfuerzo y dedicación, en consecuencia, es agotadora, pero a la vez, es de una experiencia enriquecedora y motivadora para un cambio de actitud hacia la manera, de enseñar. Por otra parte, permite conocer que existen formas diferentes de administrar el proceso de enseñanza y de aprendizaje, no solo para el logro de un mejor desempeño y rendimiento de los estudiantes, sino del propio docente-tutor, y de la institución.

Al participar de un curso o experiencia en un aula virtual, es cuando realmente el docente-tutor se da cuenta del verdadero rol que deben cumplir, tanto estudiantes como profesores y la necesidad que en un momento determinado haya un intercambio de roles, para cumplir con el proceso de enseñanza y de aprendizaje, lo que permite adquirir otra visión de la educación, la enseñanza y del hecho educativo más flexible, cálida, humana, propiciando cambios significativos en la manera de pensar, no solo de los profesores, sino también de los estudiantes como actores principales del proceso.

Se trata, entonces, de prepararse para lo que Silvio (2006) llamó una “nueva educación”, una forma de enseñanza y de aprendizaje, basada en los principios integradores de flexibilidad, para adaptarse a cualquier tipo de ambiente y situación, la articulación, por lo cual se combina la presencialidad; con la no presencialidad; lo virtual con lo no virtual, de una manera integrada, la sinergia, en el sentido de que cada elemento sirve de efecto multiplicador y está íntimamente

relacionado con los siguientes; la equivalencia, en el sentido de que se debe ofrecer la educación mediante dos modalidades diferentes, pero que sean equivalentes para los usuarios, es decir, que se debería poder adaptar la educación a las características de los usuarios y a las necesidades del ambiente, pero que sean dos modalidades educativas de la misma calidad, la misma equidad y la misma pertinencia; y finalmente, el principio de unicidad de la educación. No hay que olvidar que cualquier programa que se realice y cualquier evaluación de su calidad y mejoramiento se debe conservar el criterio de que la educación es una sola, independientemente de la modalidad en la cual se desarrolle.

### Conclusiones

De acuerdo con lo antes expuesto, se puede colegir que, para lograr el éxito en cursos bajo modalidad mixta, a distancia o virtual, el tutor-facilitador debe:

- Estar atento de su propia actuación para estimular permanentemente a los estudiantes, e incentivarlos a la participación y el trabajo colaborativo.
- Ser flexible, claro en sus indicaciones y muy participativo, especialmente, con el uso de las herramientas de Interacción síncronas y asíncronas.
- Abierto a las opiniones, críticas y comentarlos de los estudiantes, evitando que su actuación se convierta en factor de frustración que propicie la deserción, retire o abandono del curso.
- Responder, en la medida de lo posible, en un máximo de 24 horas las consultas, los mensajes de correos y foros, y dar la retroalimentación correspondiente para cada una de las actividades realizadas por el estudiante.
- Mantener motivados a sus estudiantes y ayudarlos en la adquisición y desarrollo de destrezas y estrategias adecuadas para la formación en línea, razón por la cual, siempre ha de mantener una buena posición para atender.
- Dar indicaciones precisas acerca de las herramientas que tiene a su disposición (foros, chat, tareas, entre otros), y motivar al estudiante a participar en los foros de discusión, que son básicos para el intercambio de conocimientos entre los participantes y constituyen una de las herramientas más importantes para el éxito.

- “Apropiarse” de las TIC, convencido de que éstas mismas, no son lo principal en el proceso de enseñanza y de aprendizaje, sino un medio más para desarrollarlo. Y que el principal “actor” en el proceso de aprendizaje es el estudiante, quien alcanza un óptimo rendimiento y desempeño con el buen uso de las TIC, y la ayuda del docente, quien, en todo momento, cumple un rol de guía, tutor, medidor o facilitador del proceso. Apropiarse de las TIC, significa que, sin llegar a ser experto, pueda conocerlas en cuanto a uso y aplicación, alcances, fortalezas, limitaciones, entre otras, para que, en un momento determinado, aplique la máxima de las “cinco hermosas señoritas me enseñaron cuento sé”, ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿por qué? En este sentido, es fundamental saber; ¿qué medio utilizar?, ¿cómo utilizarlo?, ¿cuándo utilizarlo?, ¿dónde debo utilizarlos, en cuales contenidos?, y, por último, ¿por qué debo usar éste y no aquel otro medio?
- Organizar e implementar en las universidades planes de actualización, formación, desarrollo profesional y perfeccionamiento, presenciales y virtuales, para *“docentes, investigadores, estudiantes y administradores, a fin de asegurar la utilización plena de las NTIC en la educación a distancia”* (UNESCO, 1998, p. 21).
- Participar en planes de actualización, formación, desarrollo profesional y perfeccionamiento docente, y estar bien preparado en su área de conocimiento, así como adquirir nuevas competencias, destrezas y dominios técnicos en el área de la tecnología, y con su ejemplo, dedicación, incentivos a la motivación, estrategias de enseñanza, pueda garantizar, en forma exitosa, el aprendizaje en el estudiante.
- Formar, no solo a los profesores, sino también a los estudiantes para que comprendan y asuman un rol protagónico y se conviertan en sujetos activos en la construcción de su propio conocimiento y aprendizaje.

En síntesis, la educación virtual y con ella, la tutoría, enseña al profesor a valorar el proceso enseñanza y de aprendizaje, la elaboración y desarrollo de las sesiones de trabajo, y a estar conscientes del verdadero papel que desempeñan en el proceso educativo, como guía-tutor-facilitador.

**Referencias**

- Área, M. (2009). *Introducción a la tecnología educativa. Manual electrónico*. Universidad de La Laguna. España.
- Bates, A. W. (1999). *Una tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia*. México: Trillas.
- Barajas, M. (2003). *Entornos virtuales de aprendizaje en la enseñanza superior: fuentes para una revisión del campo*. En M. Barajas (Coord.) & B. Alvarez (Ed.). *La tecnología educativa en la enseñanza superior: entornos virtuales de aprendizaje*. Madrid, España: McGraw-Hill. Pp. 3-29.
- Borges, F. (2005). *La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas*. Digithum 7. Recuperado el 11 de marzo de 2008 de, <http://www.uoc.edu/digithum/7/dt/esp/Borges.pdf>
- Cabero, J. (2000). *El rol del profesor ante las nuevas tecnologías de información y comunicación*. *Agenda Académica*, 7 (1). Pp. 41-57.
- Cabero, J, Llorente, M & Román, P. (2004). *Las herramientas de comunicación en el "aprendizaje mezclado"*. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*. 23, 2004, (Pp. 27-41).
- Cebrián de la Serna, M. (1997). *Nuevas competencias para la formación inicial y permanente del profesorado* *Revista Electrónica de Tecnología Educativa EDUTECH*. Recuperado el 30 de Julio de 2004 de <http://www.ulb.es/depart/gte/edutech-e/revelec6/revelec6.html>
- De Benito, B. & Salinas, J. (2002). *WebTools: Aplicaciones para sistemas virtuales de formación*. En J. I. Aguaded, J. Cabero. (2002). *Educación en la red: Internet como recurso para la educación*. Málaga, España. Aljibe. Pp. 75-197.
- Dorrego, E., Yero, L., Polo, M. Millán. L., Lorero, J., & Millán. Z. (2001). *Proyecto Educación a distancia UCV*. Caracas, Venezuela Universidad Central de Venezuela, Vicerrectorado Académico.
- Duart, L., & Sangrá, A. (2000a). *¿Aprendizaje y virtualidad, un nuevo paradigma formativo?* En J. Duart & A. Sangra (Comps), *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, España: Gedisa. Pp. 13-20.

- Duart, J., & Sangrá, A. (2000b). *Formación universitaria por medio de la Web: un modelo Integrado para el aprendizaje superior*. En J. Duart & A. Sangra (Comps), *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, España: Gedisa. Pp. 23-49.
- Fernández, R. (2001). El profesor en la sociedad de la información y la comunicación, nuevas necesidades en la formación del profesorado. Recuperado el 15 de marzo de 2004 de <http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/Docencia e Investigacion/ RicardoFdez.htm>
- Fernández, R. (2003). Competencias profesionales del docente en la sociedad del siglo XXI. Recuperado el 15 de marzo de 2004 de <http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/Cursos/CompetenciasProfesionales.pdf>
- Flores, J. (2003). *The world's Leading Distance Learning Association. (Presentación en Power Point)*. USDLA. Presentado en el verano del 2003, en Nova Southeastern, Florida.
- García, A. L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica* Barcelona. España Ariel.
- García, A. L. (Coord.), Ruíz, C. M. & Domínguez, F. D. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona, España Ariel.
- García J. & Seoane, A. (Coord.) (2007). *Tutoría virtual y e-moderación en red*. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en La Sociedad de la información. Monográfico 2007. Vol. Extraordinario 8 (2). Recuperado el 6 de abril de 2008 de [http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_02/monograficon8\\_02.pdf](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/monograficon8_02.pdf)
- Grandio, A. & Molina, X. (2003). Proyecto piloto EVAI. Entorno virtual de aprendizaje interactivo Universidad Jaume I. Recuperado el 01 de enero de 2004, de <http://nuvoliuji.es/~agrandio/eval/eval.htm>
- González, E. (2002). Presentación. En UCV, Programa de educación a distancia Universidad Central de Venezuela (p. J). Vicerrectorado Académico Caracas.
- González, L., Lora, A., & Malagón, L. (1999). *La educación superior a distancia en Colombia*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).
- Keegan, D. (1996). *Foundations of distance education* (3ra. ed.). New York EE. UU: Routledge.

- Llorente, M. (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. Universidad de Sevilla España. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología 20, 2006. Recuperado el 10 de agosto de 2006, de <http://edutec.cedios.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>
- Mariñas, M. (2001). Transformación de la UCV. Caracas. Venezuela: Universidad Central de Venezuela, Vicerrectorado Administrativo.
- Miratía, O. Camargo, M. Paolini, F., Serpa, M. & Zambrano, L. (2004). Definición de campo redefiniendo la educación a distancia Nova Soutneaster- University USA.
- Miratía, O. (2005). Efecto que tiene en el desempeño y rendimiento de estudiantes universitarios la implementación de un Curso de Computación a distancia bajo una metodología instruccional basada en Web” [Tesis doctoral no publicada]. Nova Southeastern University, Miami, USA Disponible en, <http://www.sicht.ucv.ve:8080/bvirtual>
- Miratía, O. & López, M. G. (2006). Estrategia de Diseño de Cursos en Línea (DPIPE). Ponencia presentada en el Congreso EDUTEC'2006 universitat Rovira I. virgili Tarragona, España.
- Moore, M., & Kearsley, G. (1996). Distance education: A system view. EE.UU. Wadsworth Publishing Company.
- Pérez, A. (2001). Se llamaba Simón Rodríguez Caracas, Venezuela: Distribuidora Estudios.
- Poggioli, L. (1997). Estrategias cognitivas: una perspectiva teórica Caracas, Venezuela Fundación Polar.
- Rivera-Porto, E. (1999). Sobre Educación a Distancia, conceptos, problemáticas y tendencias, en el ámbito de la Administración y Sistemas de Información II Congreso Internacional sobre la innovación en la enseñanza de la contaduría y la administración 22-24 septiembre 1999. Villahermosa, México. Recuperado el 14 de febrero de 2004 <http://www.stEdwards.edu/bad/mba/rivera/publications/conferences/ConceptYTend.htm>
- Rodríguez, G. (2001). El asesor a distancia. Revista digital Bitácora. Buenos Aires. Recuperado el 6 de octubre de 2004 de <http://www.contenidos.com/bitacora>.
- Salinas, I. (2003). Las redes en la enseñanza. En I. Cabero., F. Martínez & J. Salinas (Coords), Medios y herramientas de comunicación para la educación universitaria (Pp. 132-151) Ciudad de Panamá, Panamá. EDUTEC.

- SEDUCV. (2007). Sistema de educación a distancia de la UCV. Fundamentos y estructura organizativa. Universidad Central de Venezuela Vicerrectorado Académico. Comisión de Educación a Distancia. Caracas.
- Silvio, I. (2000). La virtualización de la universidad: ¿cómo podemos transformar la educación superior con la tecnología? Caracas, Venezuela: IESALC/UNESCO.
- Silvio, J. (2006). La Nueva Educación, Videoconferencia. Universidad Central de Venezuela Vicerrectorado Académico.
- Silva, J. (2004). El rol moderador del tutor en la conferencia mediada por computador EDUTECH. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, (17). Recuperado el 30 de marzo de 2004, de [http://lwww.uib.es/dcpart/gte/cdutech-e/revejec17/silva\\_16.htm](http://lwww.uib.es/dcpart/gte/cdutech-e/revejec17/silva_16.htm)
- Simonson, M. (1997). Distance education: Does anyone really want to learn at distance, de contemporary education, núm. 2, vol. 68, Pp. 104-107. Recuperado el 20 de agosto de 2008 de: <http://SearchERIC.org/ericdb/E55308i.htm>
- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M. 8, Zva3k, S. (2003). Teaching and learning at a distance Foundations of distance education, 2da. Upper Saddle River, NJ. Prentice Hall.
- UCV. (2002). Programa de educación a distancia. [Introducción]. Universidad Central de Venezuela. Vicerrectorado Académico. Caracas: Autor.
- UNESCO. (1998). Plan de acción para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe. Caracas IESALC-UNESCO.
- Valdivieso, P. (2004). El docente en la nueva era de la información. Recuperado el 6 de septiembre de 2004 de [http://www.online.edu.ec/internas/articulos/\\_docente\\_virtual.pdf](http://www.online.edu.ec/internas/articulos/_docente_virtual.pdf)
- Vilaseca, J. & Meseguer, A. (2000). La Web de la asignatura en un modelo de aprendizaje virtual a distancia En J. Duart & A. Sangrá (Comp.), Aprender en la virtualidad. (Pp. 203-222). Barcelona, España: Gedisa.
- Willis, B. (1994). Distance education: Strategies and tools. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications.