

**II Congreso en línea  
en Conocimiento  
Libre y Educación  
CLED2011**



**ePonencias**  
**CO**

## **RETOS ANDRAGÓGICOS PARA EL TUTOR EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE**

**Anívar Chaves Torres**

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

anivarchaves@yahoo.com

*Lo poco que he aprendido carece de valor,  
comparado con lo que ignoro  
y no desespero en aprender.*

Descartes



## **RESUMEN**

En este artículo se analiza la necesidad de orientar los procesos educativos en programas de educación a distancia y virtual mediante el concepto de Andragogía antes que de Pedagogía, considerando que los estudiantes que acuden a ellos son principalmente adultos. De igual manera se reflexiona sobre el papel del tutor virtual y los retos que éste debe afrontar en el desarrollo de su trabajo.

**PALABRAS CLAVE:** Andragogía, Tutor virtual, retos andragógicos

## **ABSTRACT**

This paper analyze the necessity to orient educative processes on distance or virtual education through Andragogy concept rather than pedagogy, considering that students are adults mainly. Also it consider the virtual tutor's rol and the challenges that he must face on development of his work.

**KEY WORDS:** Andragogy, virtual tutor, andragogic challenge.



## **INTRODUCCION**

Los estudiantes que se matriculan a los programas de educación a distancia y educación virtual son en su mayoría adultos, algunos de ellos ya tienen experiencia en educación superior, pero sobre todo, cada uno tiene un motivo o una necesidad de formación que lo impulsa a estudiar. Desde esta perspectiva la disciplina que orienta el servicio educativo que ofrecen las instituciones no es la Pedagogía, sino la Andragogía.

La andragogía, según Fernandez (2001: 1) “es la disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto, a diferencia de la Pedagogía que se aplicó a la educación del niño”. Mientras que Márquez (1998: 1) la define “como la disciplina educativa que trata de comprender al adulto(a), desde todos los componentes humanos, es decir como un ente psicológico, biológico y social. Por tanto, la Andragogía se auxilia de otras disciplinas para su desarrollo. En esencia, es un estilo de vida, sustentado a partir de unas concepciones de comunicación, respeto, y ética, a la vez de un alto nivel de conciencia y compromiso social.”

La Andragogía se sustenta en tres principios: participación, flexibilidad y horizontalidad. El estudiante no es un sujeto pasivo, por el contrario es el protagonista de su propio aprendizaje; los programas de estudio han de ser flexibles para que éstos se acomoden a las condiciones del estudiante y no lo contrario y el profesor renunciará a su condición privilegiada para asumir el rol de facilitador y orientador que ayuda al estudiante a alcanzar sus objetivos de aprendizaje.

Ahora bien, el hecho de que el estudiante tenga una motivación intrínseca para ingresar a su programa de estudio no garantiza su participación activa en el desarrollo de los cursos. Si el docente no promueve la reflexión, la discusión, la formulación de interrogantes, la búsqueda de sentido para el

## II Congreso en línea en Conocimiento Libre y Educación CLED2011



conocimiento de que trata el curso, es muy probable que los estudiantes se limiten a cumplir con las actividades propuestas, de forma operativa y acrítica. Pero no se trata de conducir al estudiante de la mano, pues ya no es un niño; el estudiante adulto actúa en respuesta al reto que se le proponga, a las expectativas que se le creen, a la articulación de lo que aprende con lo que necesita y a la dinámica del proceso.

De igual manera, los principios de flexibilidad y horizontalidad imponen a la educación de adultos y especialmente a la que se desarrolla en entornos virtuales, ciertas características a las que el docente debe responder, como son: la asincronía de las actividades, la imposibilidad de hacer uso de la autoridad docente para ejercer control, la dificultad para conocer a los estudiantes y el uso de medios educativos y de comunicación.

De lo anterior se deduce que el profesional que orienta procesos educativos con adultos debe contar un perfil diferente del pedagogo, pues, como se ha mencionado, los estudiantes adultos tienen características muy diferentes a los niños. Por otra parte, los estudiantes de programas a distancia que se ofrecen a través de entornos virtuales de aprendizaje, por lo general, tienen características muy diferentes a las de quienes siguen programas presenciales. De esto se deduce que el tutor virtual, como suele llamarse, se desempeña en condiciones muy diferentes al docente tradicional, pero, como afirma Martínez (2004:1) mantiene el mismo compromiso social “el papel del tutor virtual es el mismo que el del profesor presencial: ayudar a que los alumnos aprendan y, más concretamente, favorecer que las personas aprendan a pensar y decidir por sí mismas”.

Con base en Llorente (2006) se puede afirmar que la tutoría a través de entornos virtuales de aprendizaje es un servicio de orientación, ayuda o consejo que se le ofrece al estudiante para alcanzar diferentes objetivos como son: integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, atender



las dudas e inquietudes que se generen en el estudio de los contenidos del curso, orientarlo en el desarrollo de las diversas actividades de aprendizaje y la entrega de los productos solicitados y, de igual manera, superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo, y que pueden ser factores de deserción.

Vale la pena retomar las ideas de Bedoya (2000) cuando propone que un maestro debe contar con tres requisitos: un saber, un saber hacer y un pensar. Si se ha de desempeñar como tutor virtual, además de estos tres atributos, es necesario que posea también habilidades en el manejo de TIC, motivación y compromiso. El saber corresponde al dominio del campo particular del conocimiento que orienta: la física, la química o la electrónica por ejemplo. El saber hacer, en este caso, no se refiere únicamente a la aplicación del conocimiento disciplinar, sino también, al dominio de la andragogía y la didáctica, al conocimiento y aplicación de técnicas y estrategias que le permitan apoyar el aprendizaje de los estudiantes. El pensar implica que el docente y el tutor no son imparciales frente a las tensiones de la sociedad. La motivación no puede estar ausente en el trabajo educativo, pues esta provee la energía necesaria para llevar a cabo la tarea y el compromiso sitúa al docente o tutor en el espacio y el tiempo, y le exige coherencia entre su pensamiento y su acción.

En este orden de ideas, el tutor de un curso virtual debe promover la participación activa de los estudiantes, bajo los principios de flexibilidad y horizontalidad, generando un ambiente de construcción colectiva, basado en la confianza y en una sana discusión, donde se admita la divergencia, se valore y se respete los puntos de vista de los demás. Esto implica unas actitudes y actividades por parte del tutor, como son: mantener el entusiasmo, promover la calidez, ser empático, tener expectativas altas para sus estudiantes, practicar y promover una comunicación efectiva, retroalimentar el trabajo académico de los estudiantes y monitorear el desarrollo del curso. En los cursos desarrollados a través de plataformas virtuales, cada una de estas actuaciones es un reto



debido, principalmente, a que deben llevarse a cabo de forma asincrónica y bajo el efecto de una mediación tecnológica. A continuación se presenta una reflexión sobre la aplicación de los mismos.

### **Entusiasmo**

En una relación horizontal entre el docente y estudiantes la actitud del primero puede crear sinergia y entusiasmo por las actividades a realizar o puede tener el efecto contrario, pues ya no se trata de una autoridad que impone, sino de un líder que motiva y guía a los estudiantes.

El entusiasmo con que el tutor interactúa en el campus virtual pone en evidencia lo que él piensa acerca de su trabajo, de los temas de estudio y de los estudiantes. Un tutor que valora el trabajo que hace, que se siente orgulloso de participar en el proceso educativo virtual, que se alegra por el aprendizaje de los estudiantes y se interesa por el logro de los objetivos del curso, reflejará estas apreciaciones en la forma y frecuencia cómo interactúa, como se expresa, en la oportunidad con que atiende a los estudiantes.

El entusiasmo del tutor no es garantía de que los estudiantes aprendan más o mejor, ni siquiera de que cumplan con las actividades programadas, pero la falta de entusiasmo seguro que afecta el desarrollo del proceso.

En este sentido, viene bien recordar a Freinet cuando escribe:

"Sería necesario, sobre todo, recordar a los padres y maestros que un educador que no siente gusto por su trabajo es un esclavo de su medio de sustento y que un esclavo no podría preparar hombres libres y audaces; que no podéis preparar a vuestros alumnos para que construyan mañana el mundo de sus sueños si vosotros ya no creéis en estos sueños, que no podéis prepararlos para la vida si no creéis en ella; que no podríais mostrar el camino si os habeis sentado, cansados y desalentados, en la encrucijada de los caminos" (Freinet, 1996: 202).

## II Congreso en línea en Conocimiento Libre y Educación CLED2011



Mostrar entusiasmo en cada respuesta, en cada sugerencia, en cada retroalimentación que hace constituye un gran reto en un campus virtual en el que el tutor se encuentra solo frente a su equipo de cómputo leyendo por centésima vez la misma pregunta o la misma participación en un foro. Es necesario tener presente en cada momento que se escribe para una persona y que ésta espera encontrar en el tutor a un amigo dispuesto a atender sus inquietudes y a facilitarle el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos de aprendizaje.

### **Calidez**

Los estudiantes responden de forma similar a cómo son tratados, por esto es de vital importancia la calidez con que el tutor los trata. Si el docente los saluda al comenzar un mensaje y se despide al terminarlo, si se refiere a ellos por su nombre, si muestra interés por cada uno de ellos como persona, los estudiantes corresponderán a dicho trato, no sólo en lo que respecta al trato directo hacia el tutor, sino también al curso que éste orienta.

La calidez con que se trata a los estudiantes es muestra de lo que éstos significan para el docente, si le resultan personas gratas o si constituyen un sacrificio, si son vistos como iguales o si son menospreciados. El trato indiferente hace que las relaciones sean frías, apáticas y que se dificulte la comunicación.

En las clases presenciales es fácil tratar a los estudiantes con calidez, pero en el campus virtual es mucho más complicado. Esto exige prestar atención a las palabras que se utilizan, a la corrección con que se escribe, a la prontitud de las respuestas. Ya bastante se ha criticado a los entornos virtuales de aprendizaje por su frialdad en las relaciones humanas, el reto es hacer que los actores sientan que están en contacto con otras personas y que son reconocidas como tales.



## **Empatía**

Ciaramicoli y Ketcham (2000) definen la empatía como la capacidad de comprender y responder a las necesidades del otro, como la clave para las buenas relaciones y el antídoto contra el temor, la soledad, la ansiedad y la desesperanza, como la facultad de encontrarse con el otro. Esta es una evidencia de la horizontalidad del proceso andragógico, donde profesor y estudiantes se reconocen en el mismo nivel, cada uno en su rol y con sus responsabilidades, pero con la misma dignidad.

La empatía implica una apreciación honesta de uno mismo para superar los prejuicios, la tendencia a juzgar y censurar, antes de intentar mirar el interior de las personas para conocer sus pensamientos, sentimientos y emociones.

La práctica de la empatía consiste en evitar sacar conclusiones apresuradas, reconocer y evitar los prejuicios que impiden apreciar la realidad tal cual es, mantener disposición de mente y corazón para aprender de todos y cada uno de los otros, pues en la complejidad de la naturaleza y el comportamiento humano nadie tiene la última palabra.

Esto es muy importante en la tutoría virtual, pues implica para el tutor contar con la capacidad y la decisión de reconocer en el estudiante a una persona semejante a él, con sus sueños y sus propósitos, con un futuro en construcción, pero también con debilidades y problemas. Es la voluntad de reconocer y comprender las circunstancias particulares del estudiante, las que hacen que éste actúe como lo hace y no como se desearía que lo hiciera, es la voluntad de apoyarlo para que siga adelante, sin juzgarlo y sin subestimarle.





### **Expectativas positivas**

Lo que se piensa de las personas determina la forma como se las trata y las relaciones que se establece con ellas. Esto, llevado a las relaciones docente-estudiante o tutor-estudiante significa que si el primero piensa que el estudiante es un bueno para nada mostrará poco interés en su aprendizaje y no se interesará por brindarle el apoyo que este necesita, lo que se evidenciará en la oportunidad y calidad de las interacciones, pero si piensa que el estudiante tiene dedicación y puede ser un hombre exitoso en el futuro, el trato hacia él será diferente, mostrará mayor interés en su aprendizaje y buscará su bienestar.

Aquí es importante retomar la diferencia entre la Pedagogía y la Andragogía y como se ha mencionado, en este tipo de educación es la segunda la que se aplica. En los cursos mediados por entornos virtuales de aprendizaje es común encontrar estudiantes que buscan conocimientos o avances en su formación académica con objetivos bien definidos que obedecen a su plan de vida. Estos estudiantes esperan y ameritan ser tratados a la altura de sus sueños, pues saben que la universidad es el medio para alcanzar una meta y no el fin en sí misma.

Los estudiantes necesitan que la institución y sus tutores les demuestren que creen en ellos y en sus capacidades, necesitan que se les reconozca las cosas que hacen bien y que se los anime a seguir mejorando, de igual manera, que se les dé la oportunidad de mejorar en aquellas que están fallando, sin juzgarlos y sin hacerlos sentir menos cuando no logran cumplir con una actividad (Griffin, 2004).



## **Comunicación**

La educación es un acto comunicativo donde las habilidades comunicacionales del docente tienen un impacto directo en el aprendizaje. Esto impone la responsabilidad de utilizar una terminología precisa, evitar ambigüedades, mantener la conexión y coherencia en el discurso.

El vocabulario utilizado por el tutor debe ser apropiado y coherente con el tema y al tiempo comprensible para los estudiantes. Tanto en la explicación como en las preguntas y respuestas, se debe utilizar términos con significado preciso para evitar que los estudiantes construyan significados diferentes al que se quiere transmitir. De igual manera, todas las ideas tratadas deben mantener estrecha relación con el tema y cada una debe aportar algo a la construcción del sentido y al propósito de la interacción o del curso.

En los cursos virtuales la comunicación eficaz es mucho más importante, pues en las clases presenciales es posible apoyarse en el lenguaje no verbal, mientras que en los entornos virtuales prevalece la comunicación escrita. De esto se desprende que el tutor tiene una gran responsabilidad en la comunicación, pues no solo ha de esforzarse por escribir correctamente y hacerse entender completamente por todos los estudiantes, sino que ha de fomentar el que los estudiantes lo hagan de igual manera.

La comunicación es bilateral en cualquier modalidad educativa, pero desde el enfoque andragógico es horizontal y se da en igualdad de condiciones en una dirección o en otra, y es el tutor quien debe promoverla. En los cursos desarrollados a través de ambientes virtuales de aprendizaje el tutor envía mensajes a los estudiantes y recibe los suyos, formula interrogantes y anima a los estudiantes a formular los suyos, propone temas de discusión e invita a los estudiantes a participar en la misma.



Dado que la forma de comunicación es escrita se debe procurar hacerlo con corrección. La redacción descuidada producirá mensajes poco claros y hará que la información de retorno tenga las mismas características, los estudiantes no perdonarán la mala escritura del tutor y la considerarán como una falta de respeto o de competencia, ya que ellos esperan que éste les ayude a mejorar su escritura. Como afirman Ciaramicoli y Ketchman (2000) la capacidad de comunicarse está enriquecida por la capacidad de interpretar las emociones y los pensamientos de los otros.

### **Retroalimentación**

Este concepto tomado de la Teoría General de Sistemas y de la Cibernética, donde se utiliza para comprender los sistemas complejos, consiste en tomar parte de la información de salida como entrada para mejorar el proceso. En la educación, la retroalimentación implica obtener información sobre cómo está asimilando el estudiante lo que se le está enseñando y aportarle nueva información según se considere que la requiere.

Una buena retroalimentación debe reunir estas características: ser oportuna, si se deja pasar el tiempo ésta pierde validez porque no podrá relacionarse con la necesidad; ser específica, no se trata de dar rodeos, sino de explicar concretamente el aspecto en el que se detecta la debilidad; debe proveer información, no se trata de repetir las ideas, sino de aportar nuevos argumentos, aumentando o completando la información; depende del desempeño, esto significa que cada estudiante requiere su propia retroalimentación y no se puede pretender que con lo que se le explica a uno sea suficiente para todos, esto es particularmente importante cuando se trata de orientar el trabajo en ambientes colaborativos donde las interacciones de cada participante exigen su propia retroalimentación; y debe hacerse con amabilidad para que los estudiantes se sientan seguros y mantengan la interacción.



El mayor problema que los tutores enfrentan con respecto a la retroalimentación está relacionado con el número de estudiantes que deben atender en los cursos virtuales y con la cantidad de actividades y productos que deben evaluar. Para retroalimentar adecuadamente al estudiante es necesario que el tutor identifique y dimensione el avance que el primero ha logrado en el estudio y aplicación de los temas, y en qué aspectos se ha extraviado. Esto requiere tiempo, de igual manera que preparar la retroalimentación.

### **Monitoreo**

El monitoreo consiste en observar constantemente el comportamiento de los estudiantes para evidenciar el proceso de aprendizaje. Tomar conciencia de las acciones y reacciones de los estudiantes es fundamental para mantener un ritmo apropiado en el desarrollo del curso y promover la participación.

El tutor debe asegurarse de interpretar la actuación y el desempeño de los estudiantes y hacer los ajustes necesarios en el plan de trabajo según sea necesario para mantener la motivación y fomentar el cumplimiento de las actividades. El tutor debe prestar atención a la frecuencia y calidad de las interacciones para identificar los problemas a tiempo y buscar las estrategias para captar y mantener el interés de los estudiantes.

### **A modo de conclusión**

La función tutorial en los entornos virtuales de aprendizaje no se limita a calificar los trabajos entregados por los estudiantes y a responder las preguntas directas. Es necesario tomar conciencia de que el estudiante es una persona con sueños y aspiraciones que busca en los programas universitarios las herramientas que necesita para alcanzar sus metas.

## II Congreso en línea en Conocimiento Libre y Educación CLED2011



La mediación de la tecnología puede hacer aparecer al estudiante como distante, pero el tutor deberá considerarlo como próximo. La cantidad de estudiantes que se matriculan a algunos cursos hacen que estos tengan el carácter de masivos, pero el tutor a de procurar atender a cada uno como si fuera su único estudiante, de manera que éste experimente una atención personalizada y se sienta comprometido con el proceso de aprendizaje.

La única manera de que un estudiante adulto se mantenga y termine un programa profesional o de postgrado en la modalidad a distancia o virtual es que sienta que éste le puede proporcionar, aunque sea parcialmente, lo que está buscando; por esto es muy importante que los tutores, y las universidades a través de ellos, conozcan las características relevantes de sus estudiantes, de manera que puedan comprender sus necesidades y ofrecerles los productos y servicios que ellos requieren. No se trata de ofrecer lo que las universidades quieren o tienen, si no de satisfacer las necesidades educacionales de la sociedad.

### REFERENCIAS

Bedoya, J. (1998). Pedagogía: ¿enseñar a pensar?. Ecoe ediciones, Bogotá Colombia.

Ciaramicoli A. y Ketcham, K. (2000). El Poder de la Empatía. Ediciones Argentina, Buenos Aires.

Eggen, P. y Kauchak, D. (2001). Estrategias docentes. Fondo de Cultura Económica, México.

Fernandez, Néstor. (2001). Andragogía. Su ubicación en la educación continua. Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección de educación continua. Consultado: ago, 25, 2011. Disponible en:

<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021123224856.html>

**II Congreso en línea  
en Conocimiento  
Libre y Educación  
CLED2011**



Freinet, C. (1996) La Escuela Moderna Francesa. Una Pedagogía moderna del sentido común. Las variantes pedagógicas, Morata , Madrid.

Griffin, G. (2004). La educación se recibe en casa. Norma, Bogotá.

Llorente, Ma del Carmen. (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. En: Revista electrónica de tecnología educativa. No. 20, Universidad de Sevilla, ene, 2006. Consultado: jul, 25, 2011. Disponible en: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>

Márquez, Adriana. (1998). Andragogía: propuesta política para una cultura democrática en educación superior. En: Primer encuentro nacional de educación y pensamiento, Santo domingo, República Dominicana. Consultado: ago. 25, 2011. Disponible en:  
[http://ofdp\\_rd.tripod.com/encuentro/ponencias/amarquez.html](http://ofdp_rd.tripod.com/encuentro/ponencias/amarquez.html)

Martínez, Javier. (2004: 1). El papel del tutor en el aprendizaje virtual. Universitat Oberta de Catalunya. Consultado: ago, 27, 2011. Disponible en: <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>

Orozco, Guillermo. (1996). Tu familia la mejor inversión. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín Colombia.