

## Reflexiones en torno al perfil del tutor virtual: Un recorrido teórico para su comprensión

*Reflections on the profile of the virtual tutor: A theoretical course for its understanding*

**María Sol González**

Facultad de Humanidades, UNCA

[mgonzalez@unca.edu.ar](mailto:mgonzalez@unca.edu.ar)

### Resumen

El tutor virtual se reconoce dentro de la Educación a Distancia como uno de los pilares esenciales y primordiales para su funcionamiento y dinámica. Es por ello, que resulta necesario repensar el perfil del tutor que pretendemos llevar a cabo y tomar en consideración los nuevos aportes que surgen en el campo para dar respuestas a las demandas y problemáticas actuales que presentan quienes se insertan en la modalidad de educación a distancia. Este trabajo procura recuperar un conjunto de líneas teóricas y conceptualizaciones sobre el tutor virtual, sus características y funciones que den cuenta de los cambios que fueron sucediendo en su rol, acompañados por el devenir histórico de la Educación a Distancia. Para recabar la información se acudió a la literatura especializada, optando por una investigación de carácter descriptivo y cualitativo. Este informe de investigación se direcciona a comprender el perfil del tutor, teniendo en cuenta los aspectos propios de la interactividad que se ponen en juego, las redes de aprendizaje y la moderación, así como también reconociendo como parte importante la acción humana en el espacio electrónico. Las reflexiones propuestas tienen la finalidad de abrir el debate sobre la preocupación del lugar del tutor virtual en la educación a distancia, como así también tener en cuenta su redefinición para posteriores investigaciones que se proyecten a futuro.

82

### Palabras-clave

Tutor virtual. Moderación. Redes de aprendizaje. Educación a distancia

### Abstract

*The virtual tutor is recognized within Distance Education as one of the essential and primordial pillars for its operation and dynamics. That is why it is necessary to rethink the profile of the tutor that we intend to carry out and take into account the new contributions that arise in the field to give answers to the demands and current problems presented by those who are inserted in the modality of distance education. This work seeks to recover a set of theoretical lines and conceptualizations about the virtual tutor, its characteristics and functions that account for the changes that were happening in his role, accompanied by the historical evolution of Distance Education. In order to gather the information, we turned to specialized literature, opting for a descriptive and qualitative research. This research report aims to understand the profile of the tutor, taking into account the aspects of interactivity that are put into play, learning networks and moderation, as well as recognizing as an important part human action in the electronic space. The proposed reflections have the purpose of opening the debate on the concern of the place of the virtual tutor in distance education, as well as taking into account its redefinition for future investigations that are projected in the future.*

### Key words

*Virtual tutor. Moderation. Learning Networks. Distance Education*

Reflexiones en torno al perfil del tutor virtual: Un recorrido teórico para su comprensión

María Sol González

pp. xx-xx.

## Introducción

En el campo de la educación a distancia uno de los retos que se asume es la preocupación por la comprensión del conocimiento y su transferencia, así como también, la individualidad que muchas veces suele caracterizar a los estudiantes dentro de esta modalidad. Para ello, resulta primordial considerar como eje de apoyo la figura del tutor virtual dentro de ese proceso, sirviendo de guía y orientación académica y personalizada en los entornos virtuales. Sin embargo, los cambios vertiginosos que fueron aconteciendo en torno a las nuevas tecnologías, han generado instrumentos de mediación que facilitan su función, pero también plantean nuevos desafíos, cuyas propuestas sean capaces de romper ritualidades y prácticas tradicionales para encaminarse en un espacio de acción a disposición de los estudiantes, atento a sus intereses y demandas, pero también que nos lleve a generar nuevas líneas de gestión considerando la diversidad de estudiantes y apuntando a la mejora de las actividades y operaciones que se desarrollen en el marco de la educación a distancia. Como lo afirma Litwin (2000) “los problemas auténticos no suelen tener respuestas unívocas o fácilmente predecibles, e implican, en la mayoría de los casos, verdaderos desafíos cognitivos”.

En primer lugar, este trabajo retoma la conceptualización de la tutoría virtual vinculada con ciertos aspectos históricos que fueron dejando huellas en su devenir, mientras que, en segundo lugar, se mencionan y recuperan de un amplio bagaje teórico algunas competencias y actitudes que debiera de disponer un tutor virtual, teniendo en cuenta los rasgos de la moderación y su propio accionar. En tercer lugar, se trae a colación algunas consideraciones sobre el buen tutor y el tutor de calidad, así como también la dimensión intersubjetiva e interaccional que resulta transversal al perfil del tutor. En cuarto lugar, se plantea pensar a las tutorías en torno a la noción de redes de aprendizaje; y, por último, se plantean algunas problemáticas, retos y desafíos que debe enfrentar el rol del tutor virtual, para luego exponer una serie de reflexiones que no pretenden alcanzar el grado de acabadas, sino que puedan permanecer en un debate amplio y abierto para quienes se encuentren interesados en seguir construyendo saberes acerca de esta temática.

## Marco teórico

### Una aproximación teórica al Tutor Virtual: conceptualización e historia

Para proceder a una aproximación y comprensión del perfil del tutor virtual resulta necesario realizar primeramente un acercamiento al término, a su significado y configuración para así poder percibir sus alcances, tomar una postura y encauzarnos en ella.

Al hablar de tutor virtual, nos estamos refiriendo preponderantemente a una función que se lleva a cabo en la Educación a Distancia (EAD). En ese sentido, (Litwin, 2000) el aspecto característico de dicha modalidad consiste en la mediatización de las relaciones entre docentes y alumnos, es decir, refiere a una propuesta diferente a la educación presencial, donde quienes integran ese proceso (estudiantes, docentes) se vinculan en situaciones no convencionales, en espacios y tiempos diferidos y asincrónicos.

Dentro de la historia y el campo de la educación a distancia, el tutor virtual ha adquirido diversas denominaciones: tutor virtual, guía, orientador, facilitador, moderador, entre otros. También hay que destacar que un gran número de autores no suelen distinguir entre tutor virtual y docente virtual. En ese sentido, me parece pertinente retomar una distinción que realiza María Moliner

---

Reflexiones en torno al perfil del tutor virtual: Un recorrido teórico para su comprensión

María Sol González

pp. xx-xx.

(1997) quien sostiene que el tutor “es guía, protección o defensor de alguien en cualquier aspecto, mientras que maestro es aquel que enseña cualquier cosa, generalmente con respecto a quien recibe la enseñanza” (Moliner, 1997, en Maggio, 2003: 138); por ello, en este trabajo se va a concebir de forma diferenciada al tutor con relación al docente en los entornos virtuales.

Entre las bases conceptuales que se gestaron y desarrollaron en torno al tutor virtual, acuerdo en señalar que una de las tareas centrales de los tutores consiste en orientar y reorientar los procesos de comprensión y de transferencia, es decir, se encargan de diseñar y configurar actividades complementarias que permitan contribuir y favorecer a los estudiantes y sus formas de estudio, teniendo en cuenta las circunstancias y problemáticas particulares de cada uno de ellos (Litwin, 2000: 27).

Al considerar al tutor como guía y orientador de los procesos en las propuestas de Educación a distancia, siguiendo a Chaupart (1998), el tutor y su forma de proceder se convierten en el factor notable para asegurar que los entornos de aprendizaje sean favorables al estudiante. Si nos remontamos a la perspectiva histórica de la EAD podemos analizar como los textos rudimentarios que brindaban los cursos por correspondencia y la falta de apoyo de un tutor era uno de los factores cruciales por los cuales había niveles elevados de deserción. Sin embargo, la tutoría perfila sus surgimientos a partir del formato impreso y por los correos postales, propios de los sistemas de comunicación de ese período. Como bien lo señala Moujan (2002), “la figura del tutor aparece como mediadora, desde sus comienzos, entre el material y el estudiante” (Moujan, 2002: 328).

Posteriormente, con los avances de las nuevas tecnologías y de los canales de comunicación, la tutoría va mutando en su forma y medios de intervención con los estudiantes en sí, lo que la convierte en un perfil sumamente complejo, donde debe atender a un gran número de variables que en etapas anteriores no se consideraban, generando nuevas concepciones de tiempo y espacio. Conjuntamente con estos avances, la noción del tutor va adquirir otros rasgos, propios de ese contexto de evolución de las tecnologías, entonces el tutor ya no sólo será una guía, sino también “quien orienta la acción formativa a través de diferentes medios asincrónicos y sincrónicos, reales y simulados, presenciales y a distancia, para el logro de los objetivos de aprendizaje” (Díaz; Toledo & Andrada, 2014: 451).

Si tenemos en cuenta el modelo tradicional de tutorías de las primeras etapas de la Educación a Distancia que se encontraba centrado en la interacción presencial y telefónica, a partir de este período con la integración de otros medios tecnológicos, como el video y audio, la tutoría inicia también a llevarse a cabo por medio de videos y audio-cassettes. Pero a partir de los recursos que nos ofrece la web 2.0 y las aulas virtuales, la interacción e intervención del tutor se definen ya no solamente de forma escasa y primaria, sino que se dinamiza por e-mail, chats, foros y por una interacción distribuida (Stefano y Banno, 2014: 431). Uno de los ejemplos que podemos citar es La American Open University quien fue pionera en el uso de las conferencias informáticas para la educación a distancia. En 1983 introdujo la conferencia informática como herramienta para complementar la comunicación entre tutor y alumno (Harasim, 2000), esto provocó la superación de los principios básicos que fundamentaban a la educación a distancia en las primeras etapas, basadas en el autodidactismo y autosuficiencia de los materiales. Por ello, para quienes se desempeñan en una función tutorial, resulta primordial para establecer un posicionamiento, crítica y plantearse nuevos retos y desafíos conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir el tutor virtual y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica (Pagano, 2007).

De acuerdo con algunos posicionamientos, Mariana Maggio (2003) menciona que para reflexionar en torno al tutor virtual es necesario aclarar dos términos que, a su criterio, son diferentes: *tutor virtual* y *tutor electrónico*. El primero, constituye un perfil asociado a los

procesos de evaluación, donde simplemente informa resultados, márgenes de errores y orientaciones de lectura complementaria; mientras que el segundo, constituye un perfil de tutor real, es decir, refiere aquel que va más allá de lo estipulado por el primer tutor, estableciendo una conexión con los estudiantes, pendiente de sus inquietudes, desempeños e información que requieran. En otras palabras, el tutor real realiza un seguimiento permanente y personalizado durante toda la cursada en los entornos virtuales, está atento a las sugerencias, necesidades, inquietudes y establece una relación más estrecha con los estudiantes, docentes e institución, lo que permite disminuir la brecha generada por las plataformas tecnológicas.

Sin duda, hay que mencionar que los sujetos que acceden a estos entornos poseen variadas características, desde aspectos geográficos, biográficos y situacionales, cuyo perfil del tutor debe estar capacitado para atender una amplia demanda, estar presente en una instancia continua de formación y desenvolverse en un espacio dinámico y variado.

## Competencias y actitudes del Tutor Virtual

Emprender la tarea de orientar bajo el perfil del tutor virtual en programas a distancia, implica definir qué funciones se podrían efectuar, qué se requiere para su desempeño y qué actitudes tomar teniendo en cuenta las características inherentes a la educación a distancia, las herramientas tutoriales que se encuentran a disposición, todo ello con el propósito de lograr un programa que facilite la construcción de conocimientos.

Una de las principales funciones del tutor virtual es que se convierte en la figura que sostiene y afianza los procesos de aprendizaje (Moujan 2002), es decir, sirve para orientar a los estudiantes en la inscripción de los cursos, brindando información respecto de las materias, informando los tiempos requeridos, la bibliografía, así como los conocimientos previos que deben tenerse en cuenta durante el transcurso de la cursada. Pero no solamente la figura del tutor aparece en este momento de ingreso o apertura de los programas a distancia, sino que debe mantenerse constante, tanto en su interacción e intervención, durante toda la instancia formativa siendo capaz de distribuirse equitativamente sus tareas para cumplimentar con sus obligaciones.

Al acudir a la literatura especializada, podemos retomar un gran número de autores que plantean de forma variada las actitudes y funciones de un tutor, sin embargo, en este trabajo se retomaron las más relevantes para reflexionar en torno a su perfil.

Reyes (2014), en su artículo “La tutoría virtual de calidad”, plantea considerar una serie de elementos que permitan no sólo realizar una tarea de acompañamiento, sino también dar cuenta de las condiciones en donde dicha acción sea considerada valiosa y significativa. Estos elementos son: menos límites, igualdad en el intercambio y nuevos retos. El primero, refiere a la tutoría virtual como aquella ruptura con una tutoría basada en una relación cara a cara, es decir, al sostener esta visión surge la posibilidad de romper barreras de tiempo, geografía y cultura, adquiriendo gran énfasis la comunicación virtual. Es por ello, que los límites que se generan en la presencialidad desaparecen o son menos estructurados en este tipo de tutorías, permitiendo nuevas y mejores oportunidades, promoviendo intercambios formales y no formales, y provocando una mayor reciprocidad de información en tiempos y espacios diferentes.

En segundo lugar, al referirse a la igualdad en el intercambio (Reyes, 2014), se aclara que las tutorías rompen con algunas dinámicas tradicionales de poder y jerarquía, en donde los participantes del proceso tienen iguales oportunidades de acceso, comunicación e intercambio de sentidos y significados, difiriendo de las estructuras de relaciones propias de la tutoría tradicional. Por último, los retos refieren al acceso y conocimiento de las tecnologías de información y comunicación, confianza en la relación tutorial, lo cual exige tiempo, dedicación y

esfuerzo, así como también una frecuencia en la comunicación que sea capaz de generar entornos de intercambio, sin convertirse dicho espacio en un obstáculo que represente una tutoría con un débil compromiso.

Por otra parte, en los planteos acerca de los atributos y actitudes de un tutor virtual y en el objetivo de desenvolver su tarea efectivamente, surge un diseño desafiante y complejo. Según Pagano (2007), el perfil de un tutor se debe encontrar encaminado en relación con los siguientes atributos:

- Empatía: para lograr establecer un vínculo con los estudiantes a pesar de la disociación del tiempo y el espacio, y de la convergencia de una multiplicidad de estilos personales de los alumnos.
- Pro-acción: tratar de superar los obstáculos y resistencias que se presenten con relación a las barreras de carácter tecnológico y humano.
- Ser buen anfitrión: el tutor es la figura que mantiene la motivación en los estudiantes dentro de la modalidad.
- Maestría comunicativa: debe ser capaz de sortear los imprevistos y manejar todas las posibilidades y alternativas de comunicación en los distintos soportes, siendo lo más claro posible para no desfigurar la esencia de los mensajes e interacciones.
- Experticia didáctica: seleccionar los contenidos y proponer las actividades de forma acertada para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil propio de los estudiantes.

Estas categorías expuestas pueden contrastarse con las planteadas anteriormente, en función a la tutoría y sus problemáticas particulares, como en torno a los conocimientos requeridos como condición indispensable para elaborar buenas prácticas atendiendo a los contextos educativos. Ahora bien, una vez enumeradas estas condiciones del orden de las actitudes personales, faltaría plantear de qué modo llevar a cabo esa acción tutorial, cómo se reconoce a la actividad del tutor y qué alcances posee. En concordancia con lo que señala Cox (2014) la tutoría es una función dinamizadora del proceso, cuya relación con el estudiante es de orientación y aprendizaje, y por lo tanto, para ser efectiva debe ser: flexible, adecuándose a las condiciones del contexto; oportuna, respondiendo a las dificultades que surjan; permanente, es decir, estar disponible durante todo el proceso; motivante, utilizando recursos que despierten el interés y dedicación; coherente, desarrollando estrategias que respondan a necesidades concretas; y respetuosa, teniendo en cuenta los estilos de aprendizaje, valores, sentimientos, entre otras.

En cierto sentido, si volvemos a retomar los alcances del tutor virtual en la educación a distancia, hay que sostener que al igual que cualquier otra función, el tutor tiene que ser un profesional comprometido con su tarea, capacitarse y encontrarse en actualización permanente. Al mismo tiempo, tiene que ser capaz de comprender que los tiempos, ritmos, actividades y propuestas de la educación presencial difieren a la modalidad de educación a distancia, y por ende no pueden traspasarse así sin más a la virtualidad, es por ello, que no debe desconocer el proceso histórico de la educación a distancia y sus propósitos. Tal como lo expresa Maggio (2003) para pensar y sostener la afirmación de un buen tutor resulta necesario tener en cuenta que primero debe ser un buen docente, es decir, debería promover las realizaciones de actividades y ayudar a su comprensión, ofrecer perspectivas complementarias de los materiales, favorecer el proceso mismo y ser consciente del sentido didáctico de las intervenciones y alternativas que tome. Por este motivo, el compromiso es la clave de su perfil, siendo este mismo el que lo obliga a enfrentarse y asumir los riesgos que pueden acontecer, es decir, los riesgos se presentan cuando por determinada cuestiones el tutor no sabe aprovechar el tiempo y las oportunidades, que

muchas veces son limitadas, y por consecuencia los estudiantes no acuden al tutor, entonces su rol se desdibuja y poco sirve ante ello.

Por último, entre las funciones importantes del tutor virtual no solamente se encuentra vincularse con los estudiantes sino también con los diferentes momentos de la gestión administrativa de la institución, es decir, tiene que establecer un diálogo entre la unidad académica, unidad administrativa y unidad de comunicación. Tras la revisión de las características expuestas, el tutor virtual en su perfil de orientador y facilitador está al tanto de cuestiones académicas, institucionales, de gestión, siendo el nexo y movilizador de los elementos, para que cada una de las relaciones internas a esas dimensiones funcione en coherencia y concordancia con las demás.

### La Moderación en el Perfil del Tutor Virtual

Una de las características primordiales del tutor virtual es su función de moderador, es decir, es quien por medio de procesos de comunicación y diálogo establece vínculos y transacciones entre los sujetos, generando un ambiente cálido para desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje. En esta línea, podemos concebir que:

El moderador de una red es el encargado de conducir el proyecto hacia los objetivos establecidos. Asimismo, es el guía del proceso de negociación entre los participantes en el debate; el comunicador que interactúa directamente entre personas, con un flujo de comunicación bidireccional y próximo (Asparó y Rodríguez Gómez, 2006:92).

De esta manera, el rol del tutor como moderador se centra fundamentalmente en estimular, incentivar e instaurar un entorno ameno y placentero para la construcción de conocimientos y fortalecer las relaciones entre las personas. Salmon (2002) propone un modelo de cinco fases para apoyar a los moderadores en la creación, mantenimiento y desarrollo de cursos virtuales: acceso y motivación, socialización, compartir información, construcción de conocimientos y desarrollo o conclusión. Cada una de ellas se puede dar en diferentes momentos en función del acceso de los estudiantes a los entornos.

A su vez, la moderación como proceso de intervención y mediación en las relaciones de los sujetos, debe seguir un modo de seguimiento continuo y sistemático que requiere del compromiso de los actores, e implica un mayor esfuerzo y dedicación por parte de quienes lo realizan. Un claro ejemplo para retomar e ilustrar dicho proceso de moderación es el que lleva a cabo la Universidad Virtual de Quilmes, donde el equipo de tutorías ejecuta estos estudios en diversas etapas de las carreras a distancia (Moujan 2002): etapa diagnóstica o inicial: permite recoger datos de variables externas que configuran a los sujetos; etapa intermedia-procesual: en este momento se busca recoger información referida a la situación académica de los estudiantes; etapa de pre-egreso, en donde se pretende obtener información sobre el desarrollo y las opiniones en torno a la experiencia, que permita realizar revisiones y sugerencias.

En este sentido, considerar a la moderación como parte del perfil del tutor virtual, nos permite señalar que la misma debe ser concebida como una estrategia de actuación tutorial para el logro de mejores aprendizajes, que sirva para resolver problemas relevantes tanto personales como sociales. El fomentar diversos y variados programas que demanden e inviten a una creciente interactividad entre profesor y estudiantes, es una tarea que debe ser impulsada desde la función moderadora del tutor.

## La interactividad como eje estructurador del Perfil del Tutor virtual

En la educación a distancia, la comunicación se convierte en el mecanismo fundamental de los tutores para establecer vínculos con sus pares, a partir del cual el lenguaje se constituye como herramienta primordial para la producción de significados y la solución de problemas. Esta comunicación que se efectúa en la interacción social puede lograrse a través del chat, correo electrónico, foros de discusión, videoconferencias, etc. Por eso, la interactividad, dentro de los programas de educación a distancia, se encuentra determinada por las negociaciones y mensajes propios de los actores sociales proporcionando interpretaciones mediadas de la experiencia (Reyes, 2014).

El papel como mediador o facilitador del aprendizaje de los estudiantes supone, en este caso, reconocer que la conectividad tecnológica no es lo mismo que la interactividad pedagógica (Fainholc, 2000). Esta última hace énfasis en la distribución de ayudas educativas ajustadas, es decir, sirve de apoyo para favorecer el acceso del alumno al contenido de aprendizaje y comprender que no solamente el diseño y estructura tecnológica de los sistemas son relevantes e imprescindibles, sino también el diseño didáctico e intersubjetivo de los contextos propios donde se generan los procesos de mediación y moderación.

Todo esto parte de considerar que los tutores deben tender a formarse y especializarse más allá de lo que una computadora o un medio tecnológico les pueden proporcionar, sino en capacitarse en una dimensión que no se había considerado anteriormente: la humana. El tutor tiene que tomar conciencia de como relacionarse y establecer nexos interpersonales, lograr comunicarse efectivamente, enfrentar las situaciones contradictorias y de conflicto, y comprender la lógica de las personas, grupos e instituciones. Podemos poner a los ordenadores a buscar, almacenar, memorizar y entregar información, pero somos las personas las que destinamos parte de nuestro tiempo y esfuerzo a pensar, soñar e imaginar (Martínez, 2004).

Estas formas de organización e interacción que se generan a partir de un entorno virtual son esenciales para profundizar en el conocimiento de la educación a distancia, sus alcances y posibilidades. Comenzar a dilucidar la dimensión subjetiva transversal a esos programas nos permite aprovechar otras alternativas. Para efectuar la tarea del tutor virtual resulta necesario:

Tener en cuenta la calidad de persona del estudiante, sus valores, sus sentimientos, sus cualidades y también sus limitantes. La tutoría debe también ser equitativa y justa y esto habla del respeto. La equidad la entendemos en el sentido de que el tutor no puede tener preferencias en los estudiantes por ningún motivo, y la justicia, en el sentido de otorgar a cada quien lo que le pertenece o se merece (Reyes, 2014:396).

Así como en la educación presencial, al momento de elaborar conocimientos compartidos y generar un vínculo pedagógico, se produce un acercamiento de los sujetos, aprendiendo sus gestos, actitudes, intereses, expectativas, tonos de voz, tendencias y orientaciones académicas, datos biográficos, normas de contrato didáctico, entre otras, en la educación a distancia con mayor preponderancia debieran ser tenidas en cuenta. En todos los casos, es importante distinguir las formas de redacción de los mensajes, de los espacios que se proponen para el intercambio, las relaciones formales e informales que se promueven, los tiempos y cantidades de intervenciones del docente y el tutor (Mansur, 2009), es decir, ser capaz de establecer un contacto y generar empatía con ese otro, comprender sus expresiones, inquietudes, las cuales son transmitidas en situaciones no convencionales, resultando fundamental la mediación del tutor, ya que como menciona Moujan (2002) humaniza el entorno virtual.

## Actuar desde Redes de Aprendizaje

La incorporación de las nuevas tecnologías en la educación a distancia instaló nuevas preocupaciones en relación a la forma en que se establecían las relaciones y las maneras posibles de construcción de saberes. Cabe destacar, que dicha innovación en torno a los recursos y medios que se utilizan dentro de este ámbito generó una nueva línea de investigaciones introduciendo un enfoque centrado en el aprendizaje en colaboración que hasta el momento no había sido factible en los programas de educación a distancia.

Este aprendizaje centrado en la colaboración se va a valer de las redes de comunicación, es decir, del “uso de vínculos electrónicos entre distintas comunidades de profesores y estudiantes para facilitar la adquisición de información y de conocimientos” (Harasim; Starr & Lucio, 2000:31), introduciendo un texto interactivo donde la información y conocimiento se elabora de forma conjunta, y la palabra escrita es el medio para la construcción, revisión colectiva y la transmisión de esos conocimientos. Pensar en un red, implica concebir a las relaciones como un tejido inseparable que conforma un todo, pero en donde se permite trabajar a cada uno de los participantes atendiendo a su ritmo personal y a su tiempo para leer, reflexionar, escribir y revisar sus inquietudes e ideas.

Sobre esto último, es importante resaltar que el perfil del tutor virtual dentro de esas redes de aprendizaje consiste en asumir la responsabilidad de que el proceso de creación del conocimiento en la comunidad virtual sea viable y eficaz, y en donde la interacción ayude a reducir las barreras comunicativas y alejamientos que suelen cohibir el intercambio continuo de ideas y saberes. Según Mansur (2009) La posibilidad de acceder a diferentes formas de comunicación transforma los entornos en espacios de convergencia e intersección de lo lúdico, lo social y lo informativo.

## Metodología

Este trabajo asume un carácter de investigación documental que procura desarrollar un estudio sobre el conocimiento escrito acerca del tutor virtual y sus características en la literatura especializada. Se centra en una investigación de carácter cualitativo y descriptivo que, como menciona Martínez (1999), la confluencia de dichas miradas pretende estructurar un tejido nuevo de sentidos y significados, lo que permite efectuar nuevas comprensiones alrededor de la temática. El análisis de las consideraciones teóricas retomadas posibilitó llegar a construir sentidos, definir los logros, los avances, las limitaciones y las dificultades que surgen en torno al objeto de investigación (Hoyos, 2000). Por ello, la muestra documental relevada intentó bosquejar las tendencias existentes en el campo de la educación a Distancia, sus características y enfoques epistemológicos predominantes. Partiendo de ese análisis se plantean retos y desafíos que deben enfrentar quienes desempeñan un rol de tutor virtual, cuyas nuevas consideraciones y acciones se problematizan en su perfil, asumiendo la dimensión intersubjetiva y de redes de aprendizaje como un elemento clave en su construcción, teniendo en cuenta la diversidad como una característica propia de los estudiantes para replantear su función.

## Retos y desafíos del perfil del Tutor Virtual

En base a los argumentos teóricos expuestos a lo largo de este trabajo, planteamos esencialmente rever cada una de estas características y funciones que definen el perfil del tutor virtual, para pensarlas a la luz de las problemáticas contemporáneas de la Educación a Distancia. Uno de los ejes centrales que se pretendió abordar es la importancia de la función tutorial como mediadora, orientadora y facilitadora de los procesos de aprendizaje, y que como menciona Reyes (2014) “la tutoría no tiene asuetos; se encuentra siempre a disposición del aprendizaje”, es decir, no podemos dejar de lado este labor como algo secundario o alternativo, sino comenzar a producir información relevante sobre dicha figura en un plano que, muchas veces, suele estar un tanto desdibujado.

Como se ha mencionado anteriormente dentro del desarrollo de este informe, quienes se desempeñan siendo tutores en algún programa de Educación a Distancia tienen que conocer los fundamentos de la EAD, sus características, los rasgos propios de los estudiantes, qué son los entornos virtuales, pero para ello deben capacitarse, es por eso que el docente-tutor debe evidenciar compromiso con los beneficios de la educación a distancia y su gestión, sustentado en el conocimiento teórico de los fundamentos de la modalidad y aportando confianza a sus estudiantes (Pagano, 2007).

Una de las deficiencias que se presentan en las tutorías y docencia a distancia consiste en la transferencia sin modificaciones de las acciones de la presencialidad a la virtualidad, generando una brecha donde las tecnologías educativas sólo se convierten en un mero repositorio de archivos, siendo la interacción un factor que se disuelve en el proceso, y desvirtuando las potencialidades que se generarían si realmente hubiera una adaptación y transformación de las concepciones, materiales, medios y acciones. Por consiguiente, el rol del tutor virtual requiere de nuevas competencias, habilidades, ya que las peculiaridades de la modalidad representan un diseño y modelo didáctico diferente del construido por la mayor parte de los docentes a través de su biografía escolar (Schwartzman, 2009: 423 en Díaz, 2014: 454), es decir, no necesariamente un buen docente en lo presencial podrá tener buenos resultados como tutor en un entorno virtual.

La formación en el campo disciplinar que tiene como objeto de estudio la enseñanza es una condición imprescindible al momento de elaborar estrategias, programas y buenas prácticas (Maggio, 2003). Sería incoherente sostener que un tutor debe disponer de menos recursos y conocimientos que quien desempeña la función de docencia en la Educación a Distancia, dado que sus oportunidades de interactuar con los estudiantes son disminuidas y escasas, y como consecuencia de ello, son menores sus posibilidades de profundizar perspectivas de análisis. El desafío permanente en la educación a distancia implica recordar el sentido político con el que nació la oferta y la propuesta de la modalidad (Litwin, 2000), reconocer si los medios tecnológicos que se están utilizando son los más adecuados para el abordaje de los contenidos, identificar las propuestas de enseñanzas y las concepciones de aprendizajes que subyacen y analizar de qué manera se consideran los desafíos de la distancia entre los actores involucrados, y de los estudiantes entre sí.

Por otra parte, otro de los retos que debe asumir la figura del tutor virtual no sólo involucra tener en cuenta las características y especificidades propias de su rol, sino también debe estar atento a los aspectos propios de los estudiantes, sus estilos de aprendizaje, sus conocimientos, contextos sociales y culturales, las peculiaridades que los hacen diferente, para realizar en base a ello distintos estilos de acompañamiento acordes a las demandas y exigencias requeridas, enfocándose en cada uno de ellos. Por lo tanto, conocer y conocerse (Cox, 2014), constituye un buen principio para el desarrollo de la función tutorial.

Otro de los desafíos en relación con el rol del tutor virtual, surge con la solicitud de nuevas competencias y habilidades, entre ellas, una de los principales es estar preparado para generar un diálogo continuo y permanente con los participantes y entre los participantes, de modo que favorezca el aprendizaje activo y la construcción del conocimiento cooperativo y colaborativo, por lo que se requiere monitorización y moderación de los grupos de trabajo (Pagano, 2007). La enseñanza, orientación y moderación en un programa a distancia requiere la profundización de habilidades pedagógicas y comunicacionales (López, 2005:210), propias de esos entornos virtuales, y por ello, resulta necesaria una formación específica para ejercer este perfil. Por lo tanto, no es menor preocuparse por los aspectos interaccionales e intersubjetivos, que son la esencia de las prácticas sociales y del vínculo entre los sujetos, y la posibilidad de acceder a nuevas y mayores oportunidades.

## Consideraciones finales

Entre las cuestiones comunes, donde van a coincidir la mayoría de los autores, se va a sostener al tutor como aquel que guía y orienta los procesos de aprendizaje de los estudiantes, teniendo un amplio campo de comunicación y responsabilidad para poder llevar a cabo su tarea, función que no deja de ser menos relevante en el sistema, y que debe ser tomado con la misma seriedad que se analiza, buscando una formación continua en sus capacidades y actitudes atendiendo a la demanda actual.

Volviendo sobre las relaciones que establecen los tutores en la educación a distancia, la interacción y la interactividad juegan un rol fundamental en las posibilidades y accesos de los estudiantes así como en la construcción de redes de aprendizaje. Entonces quizás el mayor desafío sería utilizar recursos para despertar en el estudiante interés permanente por el estudio, la dedicación, la reflexión autocrítica, de manera tal que solicite la tutoría misma porque la reconoce útil y necesaria (Reyes, 2014), ya que es a través del tutor que el estudiante torna ameno la sensación de estar solo.

A partir de los planteamientos anteriores, podemos coincidir en que el tutor debe tomar en cuenta las experiencias, expectativas, lenguajes, formas de comunicación, y conocimientos previos de los que se encuentran en un proceso de formación. Pero no solamente tendrá en cuenta dichos aspectos, sino que incorporará la cultura, la historia personal y colectiva de los grupos para lograr que sus acciones, intervenciones y prácticas sean significativas. Lo mencionado anteriormente es lo que se precisa para desarrollar las actividades pedagógicas necesarias, de tal manera que garanticen el aprendizaje comprensivo de los estudiantes. Esta actualización demanda competencias e instauro el desafío de potenciar el perfil tutorial superando un enfoque meramente asistencial, siendo capaz de integrar todos los medios con el propósito de generar procesos de aprendizaje a través de la socialización y trabajo en conjunto.

En el convencimiento de que la educación es un proceso complejo de formación permanente, y que pretendemos avanzar en un camino hacia la calidad de los programas en Educación a Distancia, es que resulta importante identificar todos los procesos que contribuyen o no al desempeño de los sujetos, la satisfacción de sus necesidades, cuyo análisis permita brindar otras alternativas, diferentes a las habituales y tradicionales, que den solución o alcancen el grado de nuevos modelos de prueba para posteriores acciones educativas dentro de este campo.

Por estas razones, este trabajo no pretende considerarse como un producto acabado sino presentarse como una contribución para generar nuevos problemas e hipótesis de investigación así como para identificar vacíos o necesidades referidas a la producción documental sobre las tutorías virtuales.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, G., Morán, L. (2010). *Análisis de las intervenciones de apertura de foros de formación on line desde una perspectiva discursiva multimedial y didáctico discursiva*. En línea, disponible en: [http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec33/pdf/Edutece\\_n33\\_Alvarez\\_Moran.pdf\(1-04-19\)](http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec33/pdf/Edutece_n33_Alvarez_Moran.pdf(1-04-19)).
- Armengol Asparó, C., y Rodríguez Gómez, D., (2006). *La moderación de redes: Algunos aspectos a considerar*. En línea, disponible en: [http://ddd.uab.es/pub/educar/0211819Xn37p85.pdf\(4-05-18\)](http://ddd.uab.es/pub/educar/0211819Xn37p85.pdf(4-05-18)).
- Chaupt, J. M. (1998). "El tutor, el estudiante y su nuevo rol", en Desarrollo de ambientes de aprendizaje en educación a distancia. Textos del VI Encuentro Internacional de Educación a Distancia. Universidad de Guadalajara, México.
- Cox, M. y Córdoba, C. (2014). *Actitudes y fortalezas del estudiante de educación a Distancia: desmitificando la idea de que estudiar a distancia requiere menos esfuerzo*. En anejo 2 de la Revista de la Universidad del Salvador. La educación a distancia en América Latina. Desafíos, alcances y prospectiva. Volumen I. Signos Universitarios. Buenos Aires, Argentina.
- Díaz, M; Toledo, B. y Andrada, S. (2014). *Educación Superior y virtualización de los procesos de enseñanza y el aprendizaje: análisis del rol docente y del esquema interaccional*. En anejo 2 de la Revista de la Universidad del Salvador. La educación a distancia en América Latina. Desafíos, alcances y prospectiva. Volumen I. Signos Universitarios. Buenos Aires, Argentina.
- Fainholc, B. (2000). *Como formar al profesorado para enseñar a distancia con compromiso*. En Fainholc, B. y Colls. Formación del profesorado para el nuevo siglo. Aportes de la tecnología apropiada. Lumen. Bs As.
- Fernández Moujan, I. (2002). *El tutor en el programa UVQ*. En Flores, J y Becerra, M. (2002). La educación superior en entornos virtuales: el caso del Programa Universidad Virtual de Quilmes. UNQ Ediciones. Bs As.
- Harasim, L; Starr, R; Muttay, T y Lucio, T. (2000). *Redes de aprendizaje*. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red. Gedisa. España.
- Hoyos Botero, C. (2000). *Un modelo para investigación documental*. Guía teórico- práctica sobre construcción de Estados del Arte. Medellín: Señal editora.
- Litwin, E. (2000). *La educación a distancia*. Amarrortu Editores. Buenos Aires, Argentina.
- López, S. (2005). *Reflexiones sobre la formación docente para la enseñanza superior universitaria en entornos virtuales*. En Pérez, S. e Imperatore, A. (comp.) (2005). Actas del I foro Internacional de Educación Superior en entornos virtuales. UNQ. Bernal.
- Maggio, M. (2003). *El tutor en la educación a distancia*. En Litwin, E. (comp) (2000). La educación a distancia. Amarrortu Editores, Bs As.
- Mansur A. (2009). *Repensando las tutorías: la comunicación mediada tecnológicamente en la convergencia*. En Pérez S. e Imperatore A. (compiladoras) (2009). *Comunicación y Educación en entornos virtuales de aprendizaje: Perspectivas teóricas-metodológicas*. Edit. Universidad Nacional de Quilmes.
- Martínez, J. (2004). *El papel del tutor en el aprendizaje virtual* [artículo en línea]. UOC. [Fecha de consulta: 02/04/2019]. <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>
- Martínez, L. (1999). ¿Qué significa construir un estado del arte desde una perspectiva hermenéutica? En Revista *Criterios*, 8, p 13-20. Pasto: Universidad Mariana.

- Onrubia, J. (2005). *Aprender en entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento*. En RED: Revista de Educación a Distancia, monográfico II. En: <http://www.um.es/ead/red/M2/>. Consultado (04-05-2018)
- Pagano, C. (2007). *Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico*. (artículo en línea). En Revista de universidad y Sociedad de Conocimiento (RUSC). Vol. 4 n.º 2 UOC. Universidad Oberta de Catalunya. [Fecha de consulta: 02/05/2018]. ISSN 1698-580X. <<http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>>
- Reyes, N (2014). *Tutoría virtual de calidad: comunicación e interacción*. En anejo 2 de la Revista de la Universidad del Salvador. La educación a distancia en América Latina. Desafíos, alcances y prospectiva. Volumen I. Signos Universitarios. Buenos Aires, Argentina.
- Salmon, G (2002). *E-moderating. The key to teaching and learning Online*. Londres, UK: Kogan, page. (trad. Cast.): *E-actividades*. El factor clave para una formación en línea activa. Barcelona. UOC.
- Stefano, A. y Banno, B. (2014). *El modelo de producción didáctico-tecnológico en el SEAD: tutores y estudiantes*. En anejo 2 de la Revista de la Universidad del Salvador. La educación a distancia en América Latina. Desafíos, alcances y prospectiva. Volumen I. Signos Universitarios. Buenos Aires, Argentina.