

TUTORÍA EN CURSOS POR INTERNET

04/2005

Mirela Luiza Malvestiti
SEBRAE - mirela@sebrae.com.br

Apoyo y Servicios

Educación Continuada en General

Informe de Encuesta

Este trabajo presenta la importancia de la forma de actuar del tutor, así como los resultados de la encuesta cualitativa sobre el papel de los tutores en cursos por Internet, trabajando con un caso específico, el curso "Iniciando un Pequeño Gran Negocio por Internet", ofrecido por el SEBRAE. La encuesta analiza las funciones del tutor en un curso por Internet, las técnicas que son utilizadas, destacando las que permiten obtener un mayor resultado y las dificultades encontradas. Finalmente, son relacionadas las cualidades necesarias para que los tutores ejerzan una actividad tan importante en la actual Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Tutoría, educación por Internet, e-learning.

Introducción

La realidad actual exige ajustes formales y nuevas respuestas que los sistemas educativos tradicionales no son capaces de ofrecer, en su totalidad. Las personas necesitan adquirir nuevos conocimientos y nuevas sabidurías de forma permanente durante toda la vida. No se puede aceptar más el pensamiento reduccionista según el cual, la época de la formación del individuo está restringida al período escolar. Existen cada vez más exigencias de la calificación profesional, en los más diversos sectores de actuación en la sociedad, teniendo en cuenta la constante transformación en las estructuras productivas que generan movilidad en los puestos de trabajo. (GOMES, 1997, p. 5, trad. por la autora)

La educación a distancia, que es una modalidad no convencional de educación utilizada desde hace varios siglos, pasa a ser cada vez más una alternativa interesante para satisfacer las necesidades de la Sociedad de la Información. Para eso, ella está siendo repensada y, también, siendo objeto de transformaciones estratégicas para dar las respuestas que la actual sociedad necesita. Las nuevas tecnologías de información y comunicación permiten que la educación a distancia sea reinventada, para proyectos con mayores oportunidades de éxito, principalmente porque incorporan la posibilidad de la interacción entre profesores y alumnos y de estos últimos entre sí. De esta forma, estudiar a distancia puede dejar de ser una actividad aislada y solitaria, y pasar a ocurrir en grupos. De acuerdo con LÉVY (1999),

... dos grandes reformas son necesarias en los sistemas de educación y formación. En primer lugar, la aclimatación de los

dispositivos y del espíritu del EAD (enseñanza abierta y a distancia) al día a día de la educación. (...) Pero lo esencial se encuentra en un nuevo estilo de pedagogía, que favorezca al mismo tiempo los aprendizajes personalizados y el aprendizaje colectivo en red. En este contexto, el profesor es incentivado para convertirse en un animador de la inteligencia colectiva de sus grupos de alumnos, en vez de ser un suministrador directo de conocimientos. (p. 158)

La necesidad de un nuevo educador

Según NUNAN (1999) apud TAVARES (2001, p. 2), “aunque la instrucción mediada por la red facilite el aprendizaje independiente y de colaboración y esté en armonía con la visión constructivista del conocimiento, (...) no hay nada inherente al medio virtual que conduzca a esto.” La educación por medio del Internet puede ser realizada de la forma más tradicional posible, sin nada de la modernidad necesaria para una educación de calidad.

De esta forma, el *e-learning* sólo tendrá la calidad deseada si el equipo de educadores involucrado en el proceso estuviera sintonizado con las nuevas necesidades y posibilidades de la educación moderna, mediada por tecnología de punta.

El Tutor

El educador que actúa en la ejecución de cursos utilizando la educación a distancia posee varias denominaciones, siendo la más usual “tutor”. Para EMERENCIANO, SOUSA y FREITAS (2001),

es importante aclarar que el término “tutor” ha sido utilizado indiscriminadamente. Muchas veces el término es utilizado de forma natural sin una resignificación. El movimiento de resignificación debe superar la idea de tutor como aquel que ampara, protege, defiende, dirige o tutela a alguien. En nuestra resignificación, trabajar como tutor significa ser profesor y educador. Ambos expresándose en el sistema de tutoría a distancia. (p. 4).

Es en este sentido que el término tutor será adoptado en el presente trabajo para designar al educador que imparte cursos a distancia utilizando el Internet, que se relaciona con los alumnos, realizando mediación pedagógica, siendo responsable tanto por el contenido como por las cuestiones de motivación y seguimiento de los alumnos. Él no es necesariamente el que produce el material, sino el responsable por su aplicación y, de esta forma, por la interacción con los participantes.

Según FONTANA (2003, p. 1), “en cursos ofrecidos en la modalidad a distancia, el tutor ejerce un papel fundamental, actuando como mediador en el proceso de aprendizaje de los alumnos. Al tutor le corresponde el papel de dar seguimiento y orientar a los alumnos en esta búsqueda constante por el saber, proporcionando condiciones para que el alumno pueda construir su propio aprendizaje, por medio de su autonomía e independencia.”

El principal objetivo del tutor es capacitar al alumno para que trabaje por sí mismo, piense por sí mismo y construya su propio conocimiento sobre la materia que estudia. (MEDIANO, 1988 apud GOMES op. cit., p.3, trad. por la autora)

EMERENCIANO et al. (op. cit., p. 4) afirman que “el tutor es siempre alguien que tiene dos características esenciales: dominio del contenido técnico-científico y, al mismo tiempo, habilidad para estimular la búsqueda de respuesta por parte del participante.”

Es importante que los educadores sepan lo que es ser un tutor de cursos por Internet, pero, ¿será que esto ocurre en la práctica? ¿Será que todos los profesionales involucrados en este tipo de proyecto de educación tienen la dimensión exacta del trabajo?

NEDER (2000) contribuye en lo que se refiere a la forma de actuar del tutor:

En la educación a distancia, la interlocución alumno/orientador es exclusiva. Profesor u orientador, paradójicamente al sentido atribuido al término “distancia”, deben estar permanentemente en contacto con el alumno, por medio del mantenimiento de un proceso de diálogo, donde el entorno, o trayecto, expectativas, realizaciones, dudas, dificultades, etc., sean elementos dinamizadores de este proceso. (p. 99)

Para una persona que fue educada en la forma tradicional y que siempre actuó como un educador tradicional, el cambio no es simple. Es necesario que el educador desarrolle una serie de habilidades y comportamientos nuevos. La transformación ocurre de forma gradual y continua; por eso él necesitará también aprender continuamente. A final de cuentas, este es un comportamiento necesario para todos, educadores y aprendices.

Para HAETINGER (2003, p. 15 y 16) “muchos profesores tienen dificultad para comprender el proceso de enseñanza-aprendizaje de una forma diferente de la que forma parte de su historia. Percibimos que los profesores necesitan aprender a aprender para poder enseñar.”

Para KENSKI (2001) es necesario garantizar, también, la formación de un profesional crítico en lo que se refiere a la adopción y uso de las tecnologías. El profesor necesita tener condiciones de transformar el ambiente digital en espacio de interés y colaboración, a diferencia del aislamiento y la alienación existente en la mayoría de las aulas. El educador necesita tener fluencia metodológica adecuada para realizar una enseñanza de calidad, aunque para ello sea necesario transformar sus propias concepciones de lo que es la enseñanza y de lo que es el aprendizaje.

Con el surgimiento de la enseñanza por Internet, muchos consideraron que el conjunto de herramientas tecnológicas sería suficiente para enseñar. La práctica ha demostrado que esta forma de pensar es una gran equivocación. La participación del educador es indispensable para una educación de calidad, ya que es él quien va a dar apoyo y orientación a los estudios, incentivar la lectura crítica, el estudio autónomo, la autodisciplina del alumno, además de proporcionar la interacción y la construcción conjunta del conocimiento. CHALITA (2001, p. 68) refuerza esta idea, afirmando que “el profesor no será sustituido, sino que deberá cambiar su enfoque de actuación, pasando de un simple encargado de facilitar el proceso de transmisión del conocimiento para un interventor, un responsable por la formulación de problemas.”

El educador, como mediador pedagógico, necesita estar siempre enfocado en el aprendizaje del alumno, asumiendo que él es el centro del proceso, o sea, debe actuar en el nuevo paradigma, tratando de abandonar lo viejo, donde el profesor es el centro.

La tutoría es una necesidad de los sistemas de educación a distancia, principalmente porque la existencia de contacto humano es una exigencia del proceso enseñanza-aprendizaje. Es importante destacar que no existe un modelo único de tutoría para ser adoptado, él depende de cada contexto y de cada Institución. El papel del tutor es diferente del papel del educador en una situación de enseñanza presencial. El sistema de tutoría debe ser visto como una educación individualizada y cooperativa, donde el educador asume el papel de orientador del alumno y coloca a su disposición recursos que permitan que el aprendiz estudie de forma autónoma, alcanzando los objetivos del curso. La acción del tutor debe buscar la superación de los obstáculos del aprendizaje a distancia. En un sistema utilizando las nuevas tecnologías, el trabajo del tutor necesita estar basado en mantener un contacto próximo y personalizado con el alumno, apoyándolo durante todo el curso. El tutor, también necesita tener en cuenta que el alumno está estudiando aisladamente. Sus orientaciones deben enfocar aspectos del conocimiento, además de ayudar a que el alumno conquiste su autonomía y construya nuevos conocimientos necesarios para un mundo en constante transformación. El tutor es fundamental también como elemento motivador para que el alumno avance en sus estudios. (GOMES, op. cit., trad. por la autora)

La encuesta

En la revisión de la literatura presentada aquí existe un consenso sobre la importancia del tutor en cursos a distancia, así como de la necesidad de que este educador tenga una postura y una forma de actuación diferente de la tradicional. ¿Será que éste también es un consenso entre los profesionales que trabajan como tutores? ¿Y será que esta forma de actuación innovadora es puesta en práctica?

Con el objetivo de responder a estas preguntas, entre otras cuestiones colocadas en el presente trabajo, se escogió un caso específico para realizar su estudio por medio de una encuesta cualitativa, con vistas a analizar el papel del tutor en un curso por Internet, tratando de identificar cuánto su perfil influye en el trabajo, cuáles son las técnicas utilizadas, las dificultades encontradas y cómo es el proceso de aprendizaje y perfeccionamiento de los propios tutores.

El curso Iniciando un Pequeño Gran Negocio (IPGN), disponible desde mayo de 2001, por el Internet, es destinado a personas que desean perfeccionar sus conocimientos conceptuales, técnicos e instrumentales sobre emprendedorismo, finanzas y mercado. El IPGN es gratuito para el participante y tiene dos meses de duración con carga horaria equivalente a treinta horas. El público objetivo del curso es compuesto por personas de todo Brasil que desean comenzar un nuevo negocio y que hayan concluido por lo menos la Enseñanza Media.

Los tutores del curso también son de todo Brasil y fueron reclutados entre los instructores del curso en su versión presencial. Los tutores son especialistas en el contenido del curso, pero sin experiencia previa en trabajos educativos utilizando el Internet; por eso fueron capacitados por el SEBRAE para ejercer la actividad de tutoría.

De septiembre a diciembre de 2003, período en que la encuesta fue realizada, el curso contaba con un equipo de treinta y cinco tutores. Todos respondieron a la encuesta. Aunque con contenido y metodología definidos por el SEBRAE, la forma de actuación de cada tutor era diferente, provocando

variaciones significativas de conclusiones entre los grupos (50% a 88%), así como del resultado de la evaluación por parte de los alumnos. A partir de esta situación, se deduce que uno de los principales responsables por estas variaciones sea precisamente el tutor y su forma de actuación, lo que indica una pista de pesquisa importante para el avance de la cuestión. Otros factores también influyen en la variación del índice de conclusión, como, por ejemplo, el estado de origen de los participantes.

Debe ser destacado que el equipo de tutores entrevistado trabajaba junto desde hacía casi dos años, participó en cursos de capacitación inicial y participa en cursos de capacitación continuada enfocada en el desarrollo de una actividad educativa concentrada en el alumno. Esta realidad, con seguridad, influyó en el resultado de algunos ítems.

Los datos recogidos fueron analizados a la luz de ocho categorías: definición de tutoría, características de los tutores, formación y perfil de los tutores, funciones, técnicas utilizadas, dificultades encontradas, capacitación continuada y caracterización del alumno por parte del tutor. Para el presente artículo serán presentadas apenas tres:

1. **Funciones:** Se habló de la complejidad del trabajo del tutor, donde su principal función es ser mediador pedagógico, además de ser animador, tratar de motivar a los alumnos para que profundicen y amplíen sus conocimientos. Frente al tema, es importante saber cómo los tutores del curso IPGN visualizan sus funciones dentro del curso.

2. **Técnicas utilizadas:** Para que se comprenda el papel del tutor en el curso estudiado, son fundamentales las técnicas que él utiliza. Esta categoría contribuye para que se tenga la visión práctica del trabajo y su verdadera aplicación.

3. **Dificultades encontradas:** el proceso de transición de un educador de la enseñanza presencial para la enseñanza por el Internet depende de su forma de trabajar en la enseñanza presencial, o sea, hasta qué punto el educador ya está convergente con las modernas técnicas de educar. Además de eso, conocer las dificultades de un trabajo es fundamental para comprenderlo en su conjunto.

Funciones

El trabajo del tutor es bastante amplio y, por consiguiente, sus funciones son diversificadas. El SEBRAE definió la relación de las funciones del tutor del curso IPGN por el Internet, destacamos algunas:

1. Establecer un ambiente favorable para el aprendizaje.
2. Orientar y ambientar a los alumnos en el curso.
3. Promover la participación y la integración entre los alumnos en la comunidad.
4. Dar seguimiento al desempeño de los alumnos en relación con el cronograma del curso.
5. Comunicarse con los alumnos en lenguaje adecuado.
6. Utilizar palabras estimulantes y positivas.
7. Animar el grupo estimulando la discusión y reforzando el contenido del curso.
8. Interactuar con el grupo manteniéndose presente.
9. Valorizar los conocimientos y las experiencias traídas por los alumnos, estimulándolos en el desarrollo de nuevos esquemas mentales.

10. Utilizar diferentes estrategias éticas de estímulo al aprendizaje y a la conclusión del curso, teniendo en cuenta los diferentes canales de aprendizaje.
11. Dialogar y estimular el diálogo permanente entre los alumnos, de forma significativa y colocada en su contexto.
12. Realizar preguntas orientadoras.
13. Asumir actitud humilde y de confianza.
14. Realizar seguimiento individual, cuando sea necesario.
15. Leer con atención todos los e-mails de la Comunidad, respondiéndolos o estimulando el debate, cuando sea necesario.
16. Responder las dudas y los e-mails de los alumnos en el plazo máximo de 24 horas en días hábiles.

Los tutores demuestran que están bastante alineados a las funciones establecidas por el SEBRAE. La mayoría de ellos respondió a la encuesta citando todas o parte de ellas. Los demás tutores respondieron con relectura de las funciones establecidas, prácticamente no existen ítems contradictorios.

Lo mejor de las respuestas de los tutores es que no fue encontrada ninguna que demuestre una visión totalmente antigua de la educación, concentrada en la enseñanza, en la transmisión de conocimientos.

Los tutores fueron cuestionados sobre si ellos dedican más tiempo a la aclaración de dudas de contenido, en cuestiones de motivación o en otras cuestiones. Para esta pregunta las respuestas fueron bastante diversificadas. El ítem más citado fue sobre cuestiones de motivación, con el 37% de las respuestas, el 31 % dijeron que depende, el 18% consideran que existe equilibrio entre cuestiones de motivaciones y aclaraciones de dudas y el 14% opinó que dedica más tiempo a otras cuestiones.

La divergencia de respuestas sobre cómo los tutores aplican su tiempo dedicado a tutoría, indica que la forma de trabajar de los tutores no es igual. Esto tiene su lado bueno, pues siendo un grupo heterogéneo de tutores y habiendo un intercambio intensivo de experiencias, las diferencias técnicas pueden contribuir para el crecimiento del grupo como un todo. Otro punto positivo es que no habiendo una forma única de actuar resulta más fácil que el tutor se adapte a cada grupo diferente, atendiendo la especificidad de cada uno. El punto débil de esta cuestión es que queda claro que no existía una normalización o una definición de la mejor forma de realizar tutoría en el curso IPGN por Internet

Técnicas utilizadas

Tanto las cuestiones de motivación como las cuestiones de profundización de contenido son importantes; por eso será dedicada atención especial a estudiar cada una de ellas por separado, empezando por las cuestiones de motivación. Los tutores fueron cuestionados sobre las técnicas utilizadas que demuestran mejores resultados para la motivación. El envío de mensajes y textos de motivación y de autoestímulo fue la técnica más citada como exitosa para motivar a los alumnos, el 60% de los tutores destacaron su importancia.

La segunda técnica más citada fue estar siempre presente, respondiendo rápidamente al alumno sus dudas y cuestionamientos, siendo que el 34% de los tutores utilizan esta técnica con resultados positivos.

La técnica citada en tercer lugar, con el 26%, es el estímulo por medio de desafíos de las más diferentes formas. En cuarto lugar aparecen dos técnicas también bastante importantes, con el 17% de utilización. Ellas son la comunicación nivelada con el alumno, partiendo de la realidad de él y el debate en la comunidad estimulando el aprendizaje colaborador.

La importancia de la comunidad de aprendizaje colaborador es citada tanto en la motivación de los alumnos como en la profundización del aprendizaje, como será visto un poco más adelante. Uno de los motivos para que la comunidad motive la participación del alumno en el curso es el hecho de que ella disminuye el sentimiento de soledad del alumno, como es citado por KENSKI (2003), junto con el concepto de la herramienta:

Local donde se comparten flujos y mensajes para la difusión de las sabidurías, el ambiente virtual de aprendizaje se construye con base en el estímulo a la realización de actividades colaboradoras, donde el alumno no se sienta solo, aislado, dialogando apenas con la máquina o con el instructor, también virtual. Al contrario, construyendo nuevas formas de comunicación, el espacio de la escuela virtual se presenta por la estructuración de comunidades *on-line* en las que los alumnos y profesores dialogan permanentemente, mediados por los conocimientos. (p. 55)

Con el 14% de citaciones entre los tutores están dos técnicas similares, que son mostrar interés y atención individual a cada uno de los alumnos del grupo.

Con la declaración de estos tutores, resulta claro que inclusive estudiando a distancia, el alumno no queda aislado, solitario, pues él tiene al tutor siempre cerca, dándole seguimiento, además de sus colegas de grupo.

Sobre las técnicas utilizadas para la profundización del aprendizaje del alumno, los tutores citaron diversas, siendo que la gran mayoría utiliza más de una. La más destacada es la discusión en la Comunidad Virtual de Aprendizaje. Esta técnica era utilizada con éxito por el 60% de los entrevistados. Por lo expuesto en la encuesta, la mayoría está sintonizada con esta indicación. Sin embargo, por la importancia que la herramienta tiene, lo ideal sería que todos los tutores hubieran mencionado su utilización.

En segundo lugar está el estímulo a la investigación, por medio de preguntas o solicitudes, citada por el 31% de los tutores. En tercer lugar está el envío de textos y mensajes relacionados y complementarios al contenido, citado por el 26% de los entrevistados. La sugerencia de bibliografía complementaria tuvo el 19% de citación, y también con el 19% está la utilización de la herramienta Chat. La biblioteca Virtual del curso es citada por el 14% de los tutores.

Otras técnicas citadas son: correlacionar la teoría con la práctica, estímulo a la búsqueda de respuestas, utilización de desafíos, estudio de caso, entrevistas, seguimientos de forma individual de la propuesta del negocio que será abierto, encuentro presencial, reforzar colectivamente los principales conceptos del curso, promover la reflexión y el estímulo a la elaboración del plan de negocio.

Dificultades

Sobre las dificultades encontradas para ejercer el trabajo de tutoría, todos los tutores son unánimes en afirmar que al comienzo hay dificultades. Como fue

citado por TAVARES (2000) algunos profesores tienen más facilidad que otros para migrar para la enseñanza *on line*. Esto depende de cuánto el profesor ya cuenta con una orientación enfocada en el aprendizaje del alumno.

Analizando las respuestas de los tutores de forma general, las principales dificultades señaladas en el trabajo con el primer grupo ejerciendo la función de tutor fueron el dominio del ambiente educativo y también la ansiedad por iniciar un trabajo nuevo y desconocido, el llamado vértigo inicial.

Otras dificultades diversas fueron citadas: falta de dominio de técnicas de instrucción, interacción con los e-alumnos, desconocimiento de la EAD, miedo de lo desconocido, inseguridad, falta de experiencia, adecuación del lenguaje, falta de orientación efectiva por parte de la coordinación del proyecto, motivación de los alumnos, alumnos ausentes, animación de la comunidad de aprendizaje, administración del tiempo de acceso y de dedicación al curso y, también, gerenciamiento de los mensajes recibidos de los alumnos.

Inclusive después de superadas las dificultades iniciales, y ya con una determinada experiencia en el ejercicio del rol de la tutoría, la gran mayoría de los tutores admite que aún encuentra algunas dificultades. La mayor de todas es tratar con los alumnos ausentes y que desistieron. Una parte significativa de los alumnos no comienza el curso, desiste o no consigue terminar en tiempo hábil.

Otras dificultades señaladas por los tutores son: mantener la discusión en la comunidad, deficiencias técnicas del ambiente educativo, diversidad de intereses y objetivos de los alumnos, encontrar estrategias eficientes que puedan ser aplicadas en todos los grupos, tiempo de dedicación, la utilización de las herramientas disponibles para la tutoría, el chat y la falta de un mayor conocimiento de las teorías de la educación a distancia.

Conclusión

Ser tutor de cursos por Internet es una actividad compleja y de extrema importancia. El conjunto de referencias teóricas explicitado aquí, así como el análisis de los datos del caso estudiado, fundamentan esta afirmación.

El rol de los tutores del curso IPGN por Internet es amplio e incluye una significativa diversificación de funciones, actividades, responsabilidades y conocimientos. Quedó evidenciado que el enfoque de actuación del tutor del curso IPGN está en dos grandes líneas de acción: motivación y apoyo a la conclusión del curso y profundización del contenido y aclaraciones de dudas de forma individual y colectiva. Esto lleva a la constatación de que el tutor del curso IPGN necesita ser un buen educador en el sentido amplio y completo del término, además de especialista en el contenido del curso.

A partir del material obtenido en la entrevista con los tutores, son destacadas las cualidades más importantes de un tutor desde el punto de vista de los propios tutores entrevistados. La presentación es realizada de forma aleatoria, no habiendo un orden de prioridad entre ellas.

1. Motivador – el tutor necesita ser un motivador para que el alumno haga el curso completo, así como profundice sus conocimientos.
2. Animador – animar a la comunidad virtual de aprendizaje y también a los alumnos para que participen activamente en el proceso.

3. Conocer tanto el contenido del curso como las herramientas técnicas involucradas en el ambiente educativo.
4. Ser comprometido – realmente comprometerse con el aprendizaje del alumno y demostrar esta actitud.
5. Ser buen comunicador – la comunicación es fundamental en el proceso, principalmente la comunicación escrita. Ella necesita ser clara, objetiva, sin ser dura, necesita aproximar a los alumnos y cautivarlos.
6. Estar presente – demostrar por medio de una participación efectiva en la comunidad y entre los alumnos, respondiendo rápidamente a las cuestiones formuladas, colocadas en el contexto de la realidad del alumno.
7. Ser persistente – no desanimar en los momentos de dificultad, pues trabajar con innovaciones es siempre desafiante.
8. Saber equilibrar la atención individual y la atención colectiva para el grupo, incentivando el espíritu de grupo, pero apoyando a cada participante en sus angustias individuales.
9. Tener empatía con el grupo y con cada alumno en particular.
10. Ser educador en el sentido pleno de la palabra, preocupado con los cuatro pilares de la educación, definidos por la UNESCO.
11. Ser desafiador – instigar, desafiar a los alumnos, motivándolos en la búsqueda de respuestas y soluciones.
12. Disfrutar el intercambio de experiencias – ésta es una característica fundamental, donde el tutor enseña aprendiendo y aprende enseñando.
13. Saber relacionar la teoría con la práctica y con la realidad de los alumnos – de esta forma el conocimiento resulta significativo para el alumno y es facilitado el aprendizaje.
14. Orientador – saber identificar los momentos en que los alumnos necesitan de orientación y hacerlo de forma correcta.
15. Ayudar a los alumnos, apoyándolos en los momentos de dificultad.
16. Sentir satisfacción por trabajar con personas y grupos – es una ilusión creer que sólo porque los alumnos no están en el mismo espacio físico del tutor, no es necesario sentir satisfacción de trabajar con personas; tal vez sea inclusive más importante, ya que el contacto con cada alumno puede ocurrir de forma más intensa en el curso por Internet que en un curso presencial.
17. Facilitar el proceso de aprendizaje del alumno. La idea anticuada de que profesor competente es aquel que complica el contenido que deberá ser aprendido necesita ser completamente olvidada y superada.
18. Respetar la autonomía del alumno – el seguimiento debe ser hecho sin invadir demasiado la autonomía que el alumno tiene, principalmente cuando opta por el estudio a distancia.
19. Ser amigo y compañero de los alumnos – no adoptar, en ninguna hipótesis, un aire de superioridad ante el grupo de alumnos.
20. Estar constantemente preocupado con su propio aprendizaje, realizando esta actividad de forma continua.

Otras dos cualidades del tutor son destacadas por la autora, aunque no exista una incidencia significativa en las entrevistas.

21. Saber oír – en una comunicación auténtica, cualidad importantísima para el tutor, es fundamental saber oír. Esta cualidad es importante principalmente

porque los profesores, de forma general, no tienen el hábito de oír a sus alumnos tratando de comprenderlos verdaderamente.

22. Ser creativo – en el trabajo con innovación, con nuevas tecnologías, con proceso completamente diferente del tradicional, creatividad para tratar con cada situación, tratando de extraer lo mejor de cada una, es imprescindible. Siendo creativo, el tutor también incentiva la creatividad en sus alumnos.

El acrecentamiento de las dos cualidades es amparado en autores como, por ejemplo, HAETINGER (op. cit., p. 17) cuando dice que “este nuevo educador tiene como principal tarea OÍR. Varios autores citan esto como la gran revolución en el papel del profesor, capaz de convertirlo en un agente de transformación.”

También FREIRE (1996) destaca la importancia de que el profesor oiga al alumno, principalmente porque es escuchando que se aprende a hablar con ellos. El autor profundiza el significado real del saber escuchar, diciendo que “escuchar es obviamente algo que va más allá de la posibilidad auditiva de cada uno. Escuchar, en el sentido que está siendo discutido aquí, significa la disponibilidad permanente por parte del sujeto que escucha para la apertura al habla del otro, al gesto del otro, a las diferencias del otro.” (idem, p. 135)

Entre todas las cualidades no queda duda de que la más importante es que el tutor esté enfocado en el real aprendizaje del alumno de forma amplia y completa, pues éste es el enfoque de todo proceso y objetivo final del trabajo educativo.

En esencia, ser tutor no es muy diferente del trabajo de otros educadores en cursos presenciales. Sin embargo, el trabajo de tutor en cursos por Internet tiene algunas peculiaridades inherentes principalmente al medio y, también, a la educación a distancia en sí.

El trabajo es concluido con una concepción de tutor elaborada por la autora:

Tutor es el educador que anima y facilita la educación por Internet, con el objetivo de conseguir el real aprendizaje del alumno, teniendo conocimientos suficientes en metodología educativa, herramientas de ambiente educativo por Internet y en el contenido del curso, actuando de forma creativa, participativa, compañera, aprendiendo constantemente y perfeccionando su trabajo a cada día.

Nota: Trabajo basado en la disertación de maestría realizada por la autora y orientada por Gilberto Lacerda, en la Facultad de Educación de la UnB.

Bibliografía

CHALITA, G. B. I. **Educação: A Solução está no Afeto**. São Paulo, SP: Editora Gente, 2001.

EMERENCIANO, M. S. J.; SOUSA, C. A. L.; FREITAS, L. G. Ser presença como Educador, professor e Tutor. In **VIII Congresso Brasileiro de Educação a Distância**, 8 de agosto de 2001. Brasília, DF. Disponible en < <http://www.abed.org.br/texto43.htm> > Acceso en: 12 julio 2002.

FONTANA, K. B. et al. **A Atuação do Tutor na Educação a Distância: Novas Considerações**. Disponible en: <http://www.ead.ufu.br/tecead_II/anais/pdfs/klalter.pdf> Acceso en: 25 enero 2003.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa**. São Paulo, SP: Paz e Terra, 1996. (Coleção Leitura).

HAETINGER, M. G. **Informática na Educação – Um Olhar Criativo**. Porto Alegre, RS: Instituto Criar Ltda, 2003. (Coleção Criar, 2).

KENSKI, V. M. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distancia**. Campinas, SP: Papirus: 2003. (Série Práticas Pedagógicas).

_____. Em direção a uma ação docente mediada pelas tecnologias digitais. In BARRETO, R. G. **Tecnologias Educacionais e Educação a Distância: Avaliando Políticas e Práticas**. Rio de Janeiro, RJ: Quartet, 2001. P. 74 – 84.
LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo, SP: Ed. 34, 1999.

NEDER, M. L. C. A orientação acadêmica na educação a distância: a perspectiva da (res)significação do processo educacional. In PRETI, O. **Educação a Distância Construindo Significado**. Brasília, DF: Plano, 2000.

TAVARES, K. C. A. O papel do Professor – Do Contexto Presencial para o Ambiente *On-line* e Vice-Versa. **Revista Conect@ - Revista on-line de Educação a Distância**, Rio de Janeiro, RJ, n. 3, nov. 2000.

_____. **O Professor Virtual – Reflexões Sobre seu Papel e sua Formação**. 2001. Disponible en: < <http://www.educarecursonline.pro.br/artigos/eadprof.htm> > Acceso en: 9 nov. 2002.