

**Universidad Nacional Autónoma de México**  
**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales**

**Tesina:**

**El papel del Tutor en la Educación a  
Distancia**

**Presenta:**

**Perla Pimentel Espinosa**

**México, 2003**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b><i>CAPÍTULO I</i></b>	
<b>SISTEMAS ALTERNATIVOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR</b>	10
1. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE EDUCACIÓN: <i>Educación a Distancia, Educación Abierta y Capacitación a distancia</i>	12
1.1 SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	13
1.1.1. Conceptualización	13
1.1.2. Perspectiva histórica	15
1.2 SISTEMA DE EDUCACIÓN ABIERTA	19
1.2.1. Conceptualización	19
1.2.2. Perspectiva histórica	20
1.2.3. Diferencias y Semejanzas	21
1.3 CAPACITACIÓN A DISTANCIA	22
1.3.1. Conceptualización	22
2. COMPONENTES QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	23
2.1 El Alumno	23
2.2 El Tutor	26
2.3 Los Materiales didácticos	28
2.4 Comunicación	31
2.4.1. Comunicación bidireccional	32
2.5 Evaluación	35
2.5.1. Etapas de la evaluación	37
2.5.2. Tipos de evaluación	38

## ***CAPÍTULO II***

### **BASES TEÓRICAS PARA EXPLICAR LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN**

1.	MARCO TEÓRICO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN	39
1.1	Comunicación	39
1.2	Educación	46
2.	TEORÍAS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	48
3.	MODELOS DE COMUNICACIÓN APLICADOS AL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	50
4.	APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	52
4.1	Nuevas tecnologías	52
4.1.1.	Internet	53
4.1.1.1.	El internet y la educación a distancia	55
4.1.2.	Correo electrónico	56
4.1.3.	<i>Chat</i> o conversación escrita	58
4.1.4.	Videoconferencia interactiva	59

## ***CAPÍTULO III***

### **EL TUTOR**

1.	EL PAPEL DEL TUTOR EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	63
1.1	Definiciones del concepto	65
1.2	Características de tutor	67
1.3	Funciones tutoriales en la educación a distancia	68
1.4	Cualidades del tutor	72
1.5	Tipos de tutorías	74
2.	EL PAPEL DEL TUTOR COMO COMUNICADOR EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA—APRENDIZAJE A DISTANCIA	76
3.	EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	78
	<b>CONCLUSIÓN</b>	83
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	87

## INTRODUCCIÓN

Hoy más que nunca las relaciones sociales se están transformando a velocidades vertiginosas, la cadencia de la vida es cada vez más acelerada por los ritmos impuestos por un mundo altamente tecnificado y globalizado. Las nuevas generaciones forman parte de la sociedad de la información, la cual ha determinado que quien lleva la batuta es aquel individuo, institución o país que se encuentre bien informado, actualizado y a la vanguardia en tecnología en sistemas de cómputo los cuales han permitido a su vez la posibilidad de una comunicación sumamente dinámica no importando las distancias geográficas y la zona horaria. Así las limitantes de tiempo y espacio han sido superadas con la introducción, a la vida social del hombre, de los servicios en línea o red de información.

En este contexto, le corresponde a las instituciones educativas poner una mayor atención en ofrecer sistemas alternativos de educación que faciliten, al igual que el proceso de la comunicación, una educación abierta y flexible que permita contrarrestar las deficiencias de los sistemas tradicionales de educación, que han y siguen limitando el acceso de todas aquellas personas en edad adulta que por ciertas situaciones personales, laborales, geográficas, de salud y economía no han cursado una carrera profesional.

Fue en este sentido que nuestra labor y gusto por hacer este trabajo se enfocó a investigar cuáles serían esos sistemas de educación capaces de subsanar las deficiencias de espacios, la marginación educativa y la falta de oportunidades para todos aquellos adultos interesados en cursar una instrucción universitaria. El resultado de esa búsqueda fue encontrarnos específicamente con tres sistemas que actualmente se les denomina **sistemas alternativos de educación superior**; a saber: *la educación a distancia, la educación abierta y la capacitación a distancia*.

Aunque los tres sistemas forman parte de nuestra realidad y de hecho guardan ciertas similitudes, nosotros nos enfocamos al análisis de la *educación a distancia* que es en

nuestros días una de las más grandes novedades en lo que se refiere a las ofertas educativas de muchas universidades reconocidas en el mundo; por tal motivo nuestro principal objetivo fue valorar y responder al cuestionamiento de saber si en verdad a la educación a distancia se le podría considerar un sistema de enseñanza—aprendizaje aplicable en la población adulta y así tener la posibilidad de dejar de lado la impresión que continuamente observamos en aquellas personas que desconfían de este sistema al plantear a la educación a distancia como una moda.

Si bien esta afirmación no es de todo errónea, nosotros nos planteamos la labor de describir, analizar y valorar la estructura metodológica de este sistema para así llegar a la afirmación de ver en efecto a ésta como un sistema que, pese a su larga trayectoria, es capaz de responder a las necesidades que demandan las nuevas generaciones de una nueva modalidad de estudio que les brinde de forma confiable y efectiva la posibilidad de ser el alumno el verdadero protagonista de su aprendizaje, para así dejar de lado la rigidez de los sistemas tradicionales de educación.

Sin embargo, una vez que tuvimos posibilidad de tener un acercamiento con este sistema y conocerlo más fondo nos dimos a la tarea de exponer las bases teóricas, históricas y prácticas que constituyen esta modalidad partiendo siempre desde un enfoque que tiene que ver con nuestra formación profesional, la Comunicación, esto con el fin de que aquellas personas que no conocieran qué es, en qué consiste y cómo está conformado el sistema de educación a distancia y la estrecha relación que guarda con el proceso de comunicación tuvieran la posibilidad de consultar este trabajo y acercarse al tema.

De esta manera el presente trabajo está constituido en tres partes o capítulos, en el primero encontraremos las base históricas que dieron origen a estos tres sistemas alternativos de educación, así como la conceptualización de cada uno de ellos.

Posteriormente se plantearán cada uno de los componentes que integran el sistema de educación a distancia, así se describirá que es lo que define al **alumno**, sus características y funciones las cuales deberán ir enfocadas al estudio independiente, que deberá ser asesorado y guiado por un elemento imprescindible en el sistema a distancia el **tutor**,

respecto a éste se abarcarán las características, funciones y habilidades que como facilitador del aprendizaje deberá asumir contrarrestando siempre labor de transmisor de conocimientos como lo es el profesor de los sistemas convencionales.

Por otra parte se conocerá la función reivindicadora de los **materiales didácticos** al ser planteados éstos como los verdaderos transmisores de los conocimientos; se expondrá cómo se estructuran, quienes participan en su elaboración, así como los objetivos que persiguen en la instrucción y comunicación con el alumno en un sistema no presencial como lo es la educación a distancia.

Sin embargo, se tomarán en cuenta dos elementos más que nos parecieron que debían de retomarse como instrumentos constitutivos de esta modalidad, en primer instancia se analizará cómo es el proceso de **comunicación bidireccional** que proporciona al sistema de comunicación entre tutor-alumno la interactividad necesaria para que no sea un sistema lineal o informativo de educación, sino un verdadero proceso comunicativo en el cual ambos elementos tengan la posibilidad de retroalimentarse de las respuestas y propuestas de ambos elementos.

Y posteriormente, se describirá en qué consiste el proceso de **evaluación** el cual es la punta de lanza que permitirá nutrir al proceso de enseñanza—aprendizaje de la información que se extrae del alumno, ya sea a través de los materiales didácticos o de la relación tutor-alumno, esto con el fin de conocer los pros y las deficiencias de la estructura didáctica, de contenidos y de las actividades propuestas por la institución educativa que finalmente es la responsable general del proceso de enseñanza.

En el segundo capítulo se plantearán las propuestas teóricas que permitirán explicar y explicarnos cuál es la relación intrínseca que guarda el proceso de comunicación y el proceso de educación a distancia, así se tomará como referente las propuestas teóricas de importantes investigadores en el campo de la comunicación y educación a distancia; comenzaremos por el planteamiento de Lazarsfeld y su “teoría del flujo de la comunicación en dos etapas” cuyo aporte principal será el conocer la figura del líder de opinión y su relación con el tutor en los sistemas a distancia; también el “campo de experiencia común”

de Wilburg Schrram y el trabajo de David Berlo a través de la “teoría del intérprete”, así como su concepto de *feedback* o retroalimentación.

En el ámbito de la educación a distancia nos hemos enfocado únicamente al análisis de la teoría del “diálogo didáctico mediado” que en un principio fue elaborado por Börge Holmberg y retomado posteriormente por García Arieto, y la cual nos plantea más que un enfoque pedagógico, lo cual sería imposible abarcar pues nuestro campo de acción se encuentra limitado en este sentido en la relación empática del proceso de enseñanza-aprendizaje y la relación comunicativa que guarda el alumno primero por los materiales didácticos y posteriormente con el tutor.

En este mismo contexto de educación y comunicación se analizarán las características de los nuevos medios de comunicación informáticos que permiten que el diálogo simulado –es decir que no es real en tiempo y espacio- se posibilite a través de la red de la información el **Internet** y sus respectivas herramientas como el correo electrónico, el chat y la videoconferencia interactiva que permiten que la comunicación sea rápida, eficaz y sin limitantes de tiempo y espacio, además de poder conseguir a través de estos sistemas informáticos cualquier tipo y cantidad de información ya sea a través de textos, imágenes, videos, audio y gráficos que le permitirán al alumno aumentar su capacidad de adquirir e intercambiar conocimientos, ideas e inquietudes.

Por último, en el tercer capítulo se definirá el papel que juega el tutor en los sistemas a distancia, además de percibir gráficamente cómo funciona este sistema empatándolo con el proceso de comunicación. En este capítulo presentaremos las características, funciones, cualidades y tipos de tutoría que se imparten dentro del proceso de apoyo en esta alternativa educativa.

Nuestro objetivo principal está enfocado al análisis del rol del tutor como comunicador en el proceso de enseñanza—aprendizaje, conoceremos de esta forma que en el proceso de comunicación (emisor, mensaje, canal y receptor) el tutor se enviste como un emisor y canalizador por el cual se suministra la información que necesita conocer la institución encargada de la enseñanza y a su vez, esta situación permitirá evaluar las dinámicas y contenidos de los materiales didácticos.



Lo interesante será acercarnos a la función canalizadora que emprende el tutor al entablar una relación directa con el alumno; se revisaran los objetivos que persigue esta relación y que pueden estar dadas en función de una cercanía primero afectiva, para que de esta forma los sentimientos de aislamiento y soledad que produce un aprendizaje a distancia disminuyan y, en segundo lugar la función cognitiva que procura el tutor respecto al alumno al proponer dinámicas de apoyo que permitan entender, reflexionar y proponer los conocimientos que los alumnos extraigan de su aprendizaje.

Es importante para nosotros expresar que labor de investigación fue ardua ya que consistió en acercarnos a las instituciones que llevan a cabo proyectos experimentales con miras a la educación a distancia, como la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales que actualmente lleva a cabo el proyecto PAPIIME “Sala de Videoconferencias”, donde se imparten cursos, seminarios y diplomados a través de la videoconferencia.

Pero también, vale la pena mencionar que nos adentramos en el análisis del material escrito recopilado de bibliotecas, hemerotecas y páginas en Internet, además de tener un acercamiento con profesores, alumnos y personas que participan en proyectos de educación a distancia como la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Dirección General de Servicios de Computo Académico (DGSCA) de la UNAM, el Instituto Politécnico Nacional a través de su campus virtual, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, la Universidad Pedagógica Nacional (UPN).

También, el acercamiento en línea con universidades como la *Open University* de Londres, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España, la UNED de Venezuela y Costa Rica y *Educandis*, sitio diseñado para la divulgación de la educación a distancia de Argentina. Sobraría mencionar todos los sitios en Internet que fueron investigados, pero hemos mencionado a las instituciones más representativas que nos permitieron conocer la variedad de opiniones que existen en torno a la educación a distancia y cuyas aportaciones se encuentra contenidas en esta investigación.

Este trabajo espera servir de apoyo a todas aquellas personas que desconocen el sistema de educación a distancia y a las que han desconfiado de su funcionalidad, pues se ha puesto todo el empeño que merece el tema.

## CAPÍTULO I

### SISTEMAS ALTERNATIVOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Durante décadas no ha sido difícil encontrar un país en el mundo donde no se hubiera mencionado, a través de algún medio de comunicación, temas relacionados con los problemas de la educación superior, la insuficiencia de espacios e instituciones educativas, la marginación del sistema de educación, la sobrepoblación escolar, etcétera.

Es un hecho que año con año en casi todos los países se destinan importantes cantidades de recursos económicos con el objetivo de subsanar estas deficiencias; y a su vez se han llevado a cabo cualquier cantidad de mesas redondas, conferencias, proyectos institucionales, cursos, talleres, etc., todas estas situaciones han sido con el objetivo de resolver los graves problemas que aquejan a la tarea educativa.

Lo más preocupante de esta situación fue y sigue siendo que el evidente deterioro de la educación tradicional ha golpeado con mayor intensidad a aquellos sectores vulnerables de la sociedad, es decir, a los grupos conformados por personas en edad adulta que padecen alguna incapacidad física o mental, individuos que geográficamente se encuentran alejados de los centros de estudio, personas de bajos recursos económicos, presos, amas de casa o personas cuyo empleo es de tiempo completo, todas estas circunstancias les han impedido cursar o terminar una carrera profesional o técnica, situación que por lógica ha generado desde hace años un importante rezago educativo de una buena parte de la población adulta, sobre todo en países subdesarrollados.

Bajo este panorama surgió durante los años sesentas el concepto de “educación democrática”<sup>1</sup>, el cual tenía como principal enmienda la búsqueda de alternativas educativas que acogieran precisamente a estos sectores de la población que había quedado fuera de la educación formal.

---

<sup>1</sup> GARCIA, Lorenzo. La Educación a Distancia, de la teoría a la práctica. pág. 44

En este sentido países como Inglaterra, España, Costa Rica, Estados Unidos y México optaron por la adopción de un sistema alternativo que tuviera dos objetivos básicamente, por un lado dejar a tras la rigidez que establece la administración escolar, es decir, se tenía la idea de un sistema “libre”, flexible y abierto.

En otras palabras se pensó en un sistema que tomando en cuenta las circunstancias antes mencionadas de los grupos vulnerables no exigiera a los individuos interesados en cursar una carrera profesional horarios fijos, límite de edad, temarios de estudio programados unilateralmente por la institución pero sobre todo, que ofreciera la posibilidad del aprendizaje y enseñanza fuera de las aulas de clase.

El segundo objetivo tenía la pretensión de optar por un método de enseñanza—aprendizaje igualmente flexible, en el cual se retomara la importancia del alumno y su capacidad de autoaprendizaje logrando así su autonomía y al mismo tiempo una comunicación sumamente interactiva entre profesor y alumno, éste último considerado hasta entonces como un sujeto pasivo cuya tarea consistía en memorizar los libros de texto, negándole de esta manera la posibilidad de incentivar su actividad creativa y reflexiva en relación con el proceso de aprendizaje.

La búsqueda de un sistema de educación que actuara alternativamente frente a un sistema de educación tradicional bastante saturado y, que estuviera constituido bajo las perspectivas antes mencionadas, dió como resultado la revaloración de tres sistemas que hasta entonces habían sido contemplados por algunos países como sistemas secundarios, se trató de los sistemas de educación a distancia, el sistema de educación abierta y la capacitación a distancia. Con el replanteamiento de estas tres alternativas surgió la esperanza de poder llevar educación formal fuera del salón de clase a los sectores menos favorecidos por las instituciones educativas.

En el siguiente apartado se describirán las principales características de cada uno de estos sistemas enfocando nuestra atención en uno de ellos, el de la educación a distancia.

## **1. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE EDUCACIÓN:** *Educación a distancia, Educación abierta y Capacitación a distancia.*

Es importante en primera instancia aclarar dos cuestiones que nos parecen sumamente relevantes, la primera tiene que ver con el hecho de que existe un fuerte conflicto en cuanto a la definición exacta de cada uno de estos sistemas; pese a la abundante bibliografía sobre el tema es casi imposible encontrar una definición o autor que aclare de forma específica que se entiende por educación a distancia, educación abierta o capacitación a distancia y, sobre todo especificar cuáles serían sus similitudes y diferencias.

Existen algunos teóricos que prefieren hablar de educación abierta y a distancia como si se tratara de un mismo sistema, lo cual ha provocado que otros teóricos interesados en el tema tengan sus dudas frente a esta consideración, debido a que se justifican en el hecho de que estos sistemas son diferentes, ya que no siempre la educación a distancia es abierta y la educación abierta puede no ser a distancia.

Pese a esta problemática, no es el objetivo del presente trabajo abarcar la discusión respecto a este planteamiento, así que nos limitaremos a exponer de manera general algunas de las bases conceptuales de estos sistemas alternativos, aclarando que se describirán de forma separada para evitar confusiones.

La otra cuestión que nos interesa puntualizar es que tanto la definición, descripción y hasta la adopción de estas alternativas han dependido de las circunstancias culturales, geográficas, políticas y tecnológicas de cada país en donde se han implementado estos sistemas alternativos de educación superior.

## 1.1 SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

### 1.1.1. Conceptualización.

En este apartado hablaremos del origen y desarrollo de uno de los sistemas alternativos de educación con mayor proyección en las tres últimas décadas, **la educación a distancia** la cual se ha planteado actualmente como una “moda”, un icono de modernidad y a la cual se ha relacionado preferentemente con el uso de la tecnología en sistemas de cómputo, dejando de valorar la parte metodológica y funcional de este sistema, sobre todo cuando se le ha considerado como un sistema de educación no formal o informal lo cual ha constituido un grave error, ya que como nos dice Rugarcía (1999) acerca de que “aquello que se denomina como Educación formal es la que se imparte dentro del ámbito escolar y universidades y que por lo tanto la educación no formal o informal es la que se sucede en núcleos como la familia, iglesia y otras instituciones sociales”<sup>2</sup>. Tomando en cuenta este planteamiento reconoceremos a partir de este momento a la educación a distancia dentro de la modalidad formal de la educación.

El evidente interés que se presenta actualmente por este sistema ha permitido la elaboración de un número bastante significativo de definiciones, más sin embargo aún en nuestros días no existe una definición exacta de este concepto.

Han sido muchos los teóricos que han asumido el reto, pero desafortunadamente han caído en contradicciones que no les han permitido concluir esta meta, por tal motivo nuestro trabajo será citar algunas definiciones que hemos considerado como las más cercanas a nuestro objetivo de estudio, y que nos podrán permitir entender qué es, en qué consiste y cuáles son los elementos que dan forma a la educación a distancia.

“La enseñanza/educación a distancia es un método de impartir conocimientos, habilidades y actitudes de modo racionalizado mediante la aplicación de la división del trabajo y de principios organizativos, y el uso extensivo de medios tecnológicos, lo que hace posible

---

<sup>2</sup> RUGARCÍA, Armando. Educación a distancia: ¿Otra educación?. pág. 21

instruir a un gran número de estudiantes a igual tiempo y donde se quiera que ellos vivan (...)"<sup>3</sup>

"La educación a distancia incluye todos los métodos de enseñanza en los que debido a la separación física de educandos y profesores, tanto la fase interactiva como la preactiva de la enseñanza son conducidas a través de materiales impresos y aparatos mecánicos o electrónicos" <sup>4</sup>

"La educación no presencial (...) lejos de entrar en competencia con los sistemas presenciales (...) debe enfocar su atención a aquellos amplios sectores de la población que por sus condiciones concretas de vida no pueden asistir regularmente a clases, ni cumplir con tareas que requieran demasiado tiempo en horarios fijos"<sup>5</sup>

"El término de educación a distancia cubre un amplio espectro de diversas formas de estudio y estrategias educativas, que tienen en común el hecho de que ellas no se cumplan mediante la tradicional contigüidad física continua, de profesores y alumnos en locales especiales para fines educativos; esta nueva forma educativa incluye todos los métodos de enseñanza en los que debido a la separación existente entre estudiantes y profesores, las fases interactiva y preactiva de la enseñanza son conducidas mediante la palabra impresa y los elementos mecánicos o electrónicos" (Casas Armengol 1982)<sup>6</sup>

Una vez expuesto este marco conceptual de la educación a distancia, que ha sido el producto de una larga labor de investigación de más de 20 años, y cuyas definiciones o planteamientos cuentan con las aportaciones tanto de la escuela española como las hechas en América Latina\*, podemos a continuación describir de una manera escueta que a lo que denominamos *sistema de educación a distancia* es aquel método de enseñanza—

---

<sup>3</sup> FAINHOLC, Beatriz. La interactividad en la educación a distancia. pág. 24

<sup>4</sup> Martínez, Esperanza. El papel del tutor en los sistemas de educación a distancia. No. 1, pág. 10

<sup>5</sup> Diplomado en Educación a distancia. pág. 283

<sup>6</sup> García, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág.22

\* Es imprescindible aclarar, en este momento de nuestra investigación, que para el tratamiento del tema sobre educación a distancia nos hemos visto en la necesidad de recurrir a las investigaciones realizadas por profesores e investigadores extranjeros, como es el caso del profesor Lorenzo García Arieto y Borje Holmberg, que en nuestros días son lo más importantes exponentes del tema en la comunidad europea y a escala mundial en lo que a educación a distancia se refiere. El objetivo de este trabajo no tiene ninguna pretensión de desmerecer el trabajo de investigadores latinoamericanos y aún de los propios mexicanos, siempre y cuando el provecho del trabajo foráneo fuera en beneficio de esta investigación. Aunque también es innegable que el planteamiento del modelo español ha sido retomado en algunos aspectos metodológicos por numerosos sistemas de educación tradicional latinoamericanos, así como también por diversas universidades mexicanas, entre ellas la UNAM, el TEC Y la UPN.

aprendizaje no presencial, es decir, que existe una separación espacio—temporal entre el alumno, el profesor y la propia institución educativa.

Este método está basado en el **estudio independiente** que consiste en proponer que el alumno — el principal actor de este sistema— se responsabilice de su propio aprendizaje, determine el tiempo de estudio, así como el espacio y la forma de aprender lo que contrastaría con ser autodidacta y que no pretende ser el objetivo del estudio a distancia.

Finalmente, este método de enseñanza—aprendizaje cuenta con la presencia indispensable de una organización tutorial (de la cual hablaremos extensamente en el capítulo III) basada en la planificación, organización y seguimiento del proceso de enseñanza. Para redondear esta interpretación nos gustaría afirmar que la educación a distancia no es en ningún momento un sistema que venga a sustituir a la educación escolarizada puesto que la población y el objetivo del primero distan en su mayoría de la estructura de la educación convencional.

### 1.1.2. Perspectiva histórica

Contrario a lo que piensa en cuanto al joven desarrollo de la educación a distancia, ésta cuenta con una historia de ciento cincuenta años aproximadamente, lo cual nos hace reflexionar respecto a que la morfología, conceptualización y forma de impartición de la educación a distancia del siglo XIX no es la misma que la del siglo XXI. Lo anterior se justifica por el hecho de que ésta ha tenido que adaptarse a las diferentes situaciones históricas por las que ha trascendido y a la estructura política, económica y social de cada país en donde se le ha aprobado como un sistema alternativo de educación.

Sin embargo, el desarrollo de la educación a distancia no sólo ha tenido que ver con los contextos políticos, sociales, económicos y culturales, una buena parte de su evolución ha dependido del desarrollo de las ciencias de la educación como la Psicología y Andragogía<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> “El concepto de Andragogía es un neologismo propuesto por la UNESCO en sustitución de la palabra pedagogía, para designar la ciencia de la formación de los hombres, de manera que no se haga referencia a la formación del niño (...) véase en Diplomado de Educación a distancia, Modulo 1. pág.69



cuyos aportes, sobre todo de ésta última, se encuentran sustancialmente en las teorías del estudio independiente y flexible.

Pero sobre todo el avance en las ciencias de la comunicación le ha permitido a la educación a distancia ir dando un realce al sentido de la comunicación bidireccional, valiéndose en forma exhaustiva del apoyo tecnológico que han ofrecido los medios de comunicación como el teléfono, el correo postal y el fax, así como los medios masivos como la prensa, la radio y la televisión, y más recientemente la tecnología en sistemas; bajo esta perspectiva nos atreveríamos a suponer que simplemente sin la presencia de estos medios no existiría la posibilidad de la educación a distancia.

En este sentido García Arieto (2001) señala que el desarrollo de la educación a distancia se ha dado a lo largo de cuatro generaciones o fases las cuales se han identificado de acuerdo a los avances tecnológicos de los medios masivos de comunicación y su relación intrínseca con la metodología de esta modalidad.

La primera generación de la que habla este autor está relacionada con la llamada *educación por correspondencia* la cual estuvo constituida por “textos muy rudimentarios y poco adecuados para el estudio independiente”<sup>8</sup>, estos materiales de apoyo carecían de contenidos didácticos, sólo reproducían alguna clase o lección presencial de forma tal que el alumno sólo se limitaba a memorizar y reproducir lo aprendido en el texto.

En este contexto el sistema de comunicación entre profesor y alumno, así como también la forma de distribuir los materiales didácticos se llevaban a cabo a través de libros de texto enviados mediante los servicios postales que, aunque lentos, eran bastante eficientes.

La segunda generación estuvo conformada por la *enseñanza multimedia*, la cual consistió en el uso de “múltiples (multi) medios como recursos para adquisición de los aprendizajes”<sup>9</sup>. El empleo de los llamados medios electrónicos como la televisión y la radio y, por otro lado, el uso del teléfono dieron un nuevo sentido a la impartición de cursos

---

<sup>8</sup> García, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 49

<sup>9</sup> Ibídem. pág. 50

planificados a distancia, de esta forma la televisión se convirtió en el recurso más utilizado por las instituciones educativas, hasta entonces la figura del alumno se encontraba en un segundo plano y el profesor tenía nula comunicación con el grupo.

A partir de la década de 1980 comienza la tercera generación o fase de la educación a distancia, la cual estaría conformada por la *educación telemática\**, en esta etapa se incorporaron las telecomunicaciones al uso de medios ya utilizados por esta modalidad mediante el uso de ordenadores o computadoras.

Sin embargo, el mayor impacto de esta tecnología se llevó a cabo en la década de los 90's cuando la utilización de computadoras personales comenzó hacerse de forma masiva. Lo destacable en este periodo fue la inmediatez y agilidad que estos medios ofrecieron al desarrollo de la educación a distancia, a partir de entonces la relación profesor—alumno se volvió más rápida y personalizada.

Finalmente, la cuarta generación estuvo caracterizada por el uso del multimedia interactivo, es decir, en esta generación, que tuvo su origen a finales de la década de los 90's, la utilización del intercambio recíproco de actividades a través de los llamados campos virtuales constituyeron un importante avance en lo que se denominó *enseñanza virtual*<sup>10</sup>.

A partir de entonces la educación a distancia ciertamente se realizó a distancia a través de soportes informáticos que bien podían distribuirse en texto, audio, video o gráficos y que tuvieron la posibilidad de ser intercambiados de forma sincrónica o asincrónica, esta interactividad se reforzó con la aparición del Internet. Esta generación estuvo representada por la inmediatez y efectividad, lo cual dió como resultado la posibilidad de una retroalimentación satisfactoria del proceso de aprendizaje por parte de los alumnos.

A partir de entonces las principales desventajas y trabas que hasta entonces había padecido la educación a distancia —como la lentitud, la separación física y temporal del

---

\* Cuando se habla de telemática se refiere al “conjunto de técnicas y servicios que asocian la telecomunicación (que consiste en la transmisión a distancia de mensajes hablados, sonidos, imágenes) y la informática (que es el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores (computadora)

<sup>10</sup> García, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 51

profesor y el alumno y, sobre todo el retraso en el proceso de evaluación— comenzaron a aminorarse.

Sin embargo y pese a la validez del uso de esta tecnología en la educación a distancia, tenemos claro que la finalidad de esta alternativa no es la de venir a sustituir la figura del profesor y aún del propio sistema escolarizado; sin embargo, es importante aclarar el hecho que el presente trabajo pretende plantear a la *educación a distancia* como una alternativa de educación, pero jamás como un sustituto de la educación tradicional.

Estas facetas han permitido que este sistema sea un método diversificado con un amplio panorama de posibilidades tanto para el aprender como para enseñar, pero sobre todo es un sistema variado en cuanto a lo que significa el término distancia, es decir, hasta este momento la educación a distancia puede impartirse bajo tres facetas o lo que Rugarcía (1999) describe como “clases de educación”<sup>11</sup>:

- Educación sin distancia. Consiste en el envío de contenidos de cursos desde una plataforma electrónica a los salones de clases dentro de la universidad.
- Educación con distancia. Este tipo básicamente se lleva a cabo por la disponibilidad de maestros para ir a dar cursos fuera de la institución educativa.
- Educación a distancia. Ésta consiste en el envío electrónico e informático de los contenidos del curso fuera de la institución universitaria sin restricciones de tiempo y espacio.

Parece ser que la principal característica de la educación a distancia es la separación física entre el alumno y profesor, aunque ésta no impida que exista una comunicación interactiva entre estos dos elementos, de hecho esta característica es la que hace la verdadera diferencia entre este sistema y el modelo de educación tradicional, el cual presupone una relación directa y presencial, situación que no garantiza en ningún momento la efectividad del proceso de enseñanza—aprendizaje.

---

<sup>11</sup> Rugarcía, Armando. Educación a distancia: ¿Otra educación?. pág, 24

## 1.2. SISTEMA DE EDUCACIÓN ABIERTA

En el campo de los sistemas alternativos de educación superior trataremos a continuación el tema del sistema de educación abierta. Comenzaremos por definir el término *abierto*, en el ámbito de la educación algunos autores consideran que el vocablo abierto encierra dos conceptos básicos, el primero tiene que ver con la **libertad**, es decir, en los sistemas abiertos el alumno está libre de cualquier restricción de inscripción o ingreso que le pudiera cerrar la oportunidad de estudio, esto es, el sistema abierto libera al alumno de parámetros como la edad, el sexo, su situación civil, laboral, afinidades de tipo curricular, promedio, créditos, etc.

El segundo concepto tiene que ver con la **flexibilidad**, en este sentido el alumno tiene la posibilidad de un aprendizaje moldeable que le permite elegir el modo, el tiempo y el espacio para llevar a cabo su formación que estará sustentada en el autoaprendizaje.

### 1.2.1. Conceptualización

De la misma forma en que sucede en la educación a distancia, en el sistema abierto existe un sin número de propuestas que pretenden acercarse a la definición de este concepto, aunque hasta el momento no exista una definición general del término, las siguientes expresiones forman parte de algunas propuestas que intentan acercarse a el reto de definir ¿qué es la educación abierta? :

“La expresión abierta (...) indica cualquier forma de aprendizaje dotada de una flexibilidad que la haga más accesible a los estudiantes, que los cursos facilitados tradicionalmente en los centros de educación y formación. Esta flexibilidad puede resultar del contenido del curso y de la forma en que está estructurado, del lugar, modo y tiempo que se realiza, del medio utilizado, del ritmo que sigue el estudiante, de las formas de apoyo especialmente disponibles y de los tipos de evaluación ofrecidos”<sup>12</sup>

“El término ‘educación abierta’ proviene de la tradición anglosajona, y refiere

---

<sup>12</sup> García, Lorenzo. Educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 15

a cualquier sistema que quita los obstáculos institucionales que impiden que alguien estudie”<sup>13</sup>

“El aprendizaje abierto se refiere a estudios en un ambiente de aprendizaje flexible, formal o informal (no—formal) [fuera del aula]\* donde un estudiante tiene la libertad de elección y la oportunidad de determinar las metas de su aprendizaje, y de resolver las cuestiones relativas al tiempo y lugar de estudio además de las de la programación. El estudiante debe tener la oportunidad de controlar sus estudios y de recibir retroalimentación en la forma en que él desee”<sup>14</sup> (Paritzar 1945)

### **1.2.2. Perspectiva histórica**

La concepción del sistema de educación abierta data de hace unos treinta y cinco años aproximadamente, cuando nace como una opción alterna frente a la grave problemática de la educación de la década de los 60's y 70's del siglo pasado.

El sistema de educación abierta, que en la actualidad es generalizadamente adoptado por importantes universidades de Europa, Norteamérica y América Latina, tuvo sus orígenes bajo el panorama del sobrecupo de las escuelas y la masificación de la educación ensalzada en la demanda de los grupos menos favorecidos por la oportunidad de estudio, pero sobre todo fue el ideal de diversos grupos conformados por alumnos, profesores, instituciones y hasta gobiernos que vieron en el sistema alternativo de educación abierta la oportunidad para “todos”, es decir, una visión democratizadora de sistema educativo basada en la igualdad de oportunidades para estudiar sin importar edad, currículum, horarios, espacios, etcétera.

---

<sup>13</sup> Lugo, María Teresa y Shulman, Daniel. Capacitación a distancia: acercar la lejanía... pág. 13

\* Aunque el autor señala que denomina no-formal a la educación fuera del aula por contrarrestarla con la formal que se da al interior del salón de clase, nosotros no estamos de acuerdo con esta aseveración pues ya explicamos que los sistemas alternativos de educación a un que se definen como no presenciales si entran en la categoría de educación formal por constituir un método enseñanza-aprendizaje didáctico.

<sup>14</sup> García, Lorenzo. Educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 15

### 1.2.3. Diferencias y semejanzas

Hasta este punto pareciera que el proceso de educación abierta es el mismo que el de la educación a distancia, sin embargo, esto no es del todo posible, ya que en la modalidad a distancia aunque este sustentada en los mismos principios, tiene objetivos y metas que difieren del sistema abierto.

De hecho hay autores que perciben a la educación a distancia como un sistema cerrado (dependiendo del país donde se imparta el sistema y de la misma institución educativa), esta situación se debe a que se sigue un control sistemático del proceso, en parte porque la educación a distancia se relaciona en mayor grado con la forma en que se lleva educación al alumno, es decir, la modalidad a distancia cuenta con una estructura institucional basada en una organización sustentada en tutores, materiales didácticos y medios de comunicación electrónicos e informáticos; esta organización tiene como objetivo que el alumno que se encuentra fuera de los salones de clase *aprenda a prender* por sí mismo.

En cambio la educación abierta está más comprometida con el aspecto estructural del proceso educativo, es decir, tiene una apertura en cuanto a la elección de contenidos, espacio, tiempo, la forma de aprender, pero sobre todo la educación abierta “sugiere la reducción o supresión de restricciones de ingreso y privilegios”<sup>15</sup>.

Aunque si bien es cierto las circunstancias antes descritas de ambos sistemas actualmente se cumplen en un porcentaje ampliamente reducido en las Instituciones que imparten estas modalidades.

Como podemos observar la línea diferenciadora entre estos dos sistemas es casi imperceptible, por lo que nuestro trabajo se limitará a exponer cada sistema de acuerdo a nuestras observaciones y retomando el trabajo de autores dedicados a la tarea educativa.

---

<sup>15</sup> *Ibíd.* pág.13

### 1.3. CAPACITACIÓN A DISTANCIA

#### 1.3.1. Conceptualización

Otro de los sistemas alternativos de educación que cuenta hoy en día con gran aceptación es el sistema de capacitación a distancia. La conceptualización de este sistema es particularmente especial, esta situación se debe a varios motivos, el primero de ellos es cuando hablamos de que las bases estructurales de la capacitación pareciera que se extraen de los mismos principios de la educación a distancia y la abierta, pero esto no siempre es así, esto debido en gran parte a que los objetivos tienen que ver más con una especialización o capacitación y no tanto con un método didáctico.

Por esta razón la capacitación a distancia tiene como objetivo habilitar a un grupo determinado de personas dispuestas a emprender o especializarse en una tarea específica, aunque basta decir que al igual que los otros dos sistemas éste depende de un sistema de comunicación altamente tecnificado (televisión, radio, computadoras y con éstas el uso de sistemas interactivos).

El uso o disposición por la capacitación a distancia tiene que ver casi en su mayoría con sectores de población que más que problemas de salud, economía o geografía, tienen como circunstancia el medio laboral.

Para poder entender mejor los términos en los que se define a la capacitación a distancia citaremos la siguiente definición, la cual comprende los rasgos más importantes de la capacitación a distancia:

“La capacitación a distancia(...) es aquella propuesta educativa dirigida a adultos que trabajan, centrada en el aquí y el ahora, tratando de brindar respuestas a los problemas que éstos enfrentan en su vida laboral. Se caracteriza por permitir una gran flexibilidad de los tiempos de aprendizaje de los destinatarios por potenciar el autoaprendizaje y por combinar diversas formas de presentación y contribución de los conocimientos”.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> LUGO, María Teresa y Shulman, Daniel. Capacitación a distancia: acercar la lejanía... pág. 13

En este contexto, basta decir que desde hace más de una década importantes empresas y universidades han invertido grandes cantidades de recursos económicos en llevar educación a sus empleados o académicos con el fin de motivar e implementar un sistema de actualización y capacitación que les permitirán no quedar excluidos de un sistema globalizado, lo cual traería como consecuencia importantes pérdidas de recursos económicos y humanos.

## **2. COMPONENTES QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

El planteamiento del tema de la educación a distancia no podría estar completo sino conociéramos, aunque sea de forma escrita, cuál es la estructura que da forma a este sistema. A partir de este momento enfocaremos nuestro objetivo a describir de manera separada cada uno de los componentes de esta realidad educativa, y cuyas características son sustancialmente la parte diferenciadora entre los sistemas tradicionales y la modalidad de educación a distancia. La estructura de este sistema se encuentra compuesta por el alumno, el tutor, los materiales didácticos, las vías y formas de comunicación y la finalmente la evaluación.

### **2.1. El alumno**

En los sistemas de educación a distancia es el alumno el principal componente del proceso de enseñanza—aprendizaje, es la columna vertebral, en base a él giran todos y cada uno de los objetivos de los soportes que sostienen a este sistema. Estos soportes que son el académico, el tecnológico, el tutorial y el institucional tienen la tarea de proporcionar al alumno el ambiente propicio para que éste lleve a cabo el cumplimiento de las metas que requiere el estudio independiente, autónomo y a distancia a que se encuentra sometido el alumno.

Los sistemas de educación a distancia se han establecido —como ya mencionó anteriormente— con el objetivo de dar atención a una población adulta que aprende y se manifiesta de forma diferentes al niño o adolescente que aprende en los sistemas tradicionales, además generalmente esta población adulta en la mayoría de los casos han



estado limitados en su formación académica debido a circunstancias de salud, economía y geografía o a ciertas situaciones familiares o personales.

En este sentido casi todos los investigadores en el tema coinciden en un cierto número de características que definen al alumno y que a continuación mencionaremos:

- Debe ser un individuo en edad adulta. El alumno a distancia “es un individuo generalmente maduro con una historia vivencial llena de experiencias, conocimientos, capacidades, hábitos, actitudes, conductas e intereses en su propio proceso de formación(...)”<sup>17</sup>
- El alumno del sistema de educación a distancia está comprometido con el aprendizaje en solitario y autónomo. El sentimiento de soledad al que está sometido el alumno deberá ser superado en base al apoyo tutorial y a la comunicación entre los diferentes elementos.
- El alumno de la educación a distancia debe tener la capacidad de aportar al proceso de enseñanza—aprendizaje “destrezas, habilidades, conocimientos, contextos, actitudes, intereses y motivaciones”.<sup>18</sup>
- A diferencia de los alumnos convencionales, el alumno de los sistemas a distancia forman grupos heterogéneos respecto a la edad, intereses, ocupaciones, motivaciones, experiencias y aspiraciones. (Arieto 2001)
- El aspecto de la motivación respecto al alumno es primordial en esta modalidad, pues de ésta depende en gran medida el éxito y continuidad del que aprende. Para Holmberg (1993) el alumno debe ser un individuo suficientemente motivado para iniciar un curso de estas características. Las motivaciones del alumno a distancia están enfocadas a satisfacer inquietudes en un área concreta, ser más culto y estar mejor informado, aumentar las perspectivas de promoción, obtener un título, aprender cosas relevantes y nuevas para el trabajo, que puedan aplicarse, dar nuevo aliciente o estímulo a la vida.<sup>19</sup>
- El alumno de los sistemas no presenciales tienen la suficiente autonomía en cuanto a la planificación, organización, ejecución y evaluación de su trabajo. Él será el responsable de elegir el modo, los materiales de estudio, el ritmo, el espacio y el medio o medios de comunicación que mediarán su relación interactiva entre él y el tutor, los materiales didácticos y con otros alumnos.

A grandes rasgos estas son las características que debe conformar la figura del alumno dentro de los sistemas de educación a distancia. Pese a esta situación que podríamos

---

<sup>17</sup> García, Lorenzo. Educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 151

<sup>18</sup> Diplomado de educación a distancia. Modulo I, pág. 283

<sup>19</sup> García, Arieto. Educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 154

denominar como *ideal*, existen desventajas y factores que se encuentran en torno a la figura del alumno y que podrían poner en riesgo la efectividad del proceso de aprendizaje y provocar la deserción del sistema.

Estos factores pueden partir del propio alumno como son los problema de carácter **Personal**, en este sentido la falta de hábitos de estudio como la lectura o el ser responsable en cuanto a la administración del ritmo de trabajo, horarios, espacios y la falta de automotivación no permiten el avance del alumno en su proceso de estudio; de carácter **Institucional**, en este sentido los factores más determinantes son que el material didáctico no sea el apropiado, pero también la falta de motivación y estímulo por parte de la Institución y de los tutores, el recibir bajas calificaciones y el miedo a la soledad, independencia y a las propias evaluaciones o pruebas generan un alto grado de incertidumbre con el consecuente abandono del sistema.

Nosotros anexaríamos un factor más a esta situación, el relacionado con la falta de **recursos económicos y tecnológicos**, debemos reconocer que en algunos países, sobre todo en los periféricos, el adulto se ve sumamente perjudicado por los problemas que atañen directamente a su economía familiar como la falta de empleo o los bajos ingresos.

Además, en países como el nuestro también la falta de recursos tecnológicos limitan las formas de impartir la educación, de hecho existen comunidades en donde no se cuenta con energía eléctrica, por lo que los sistemas informáticos ni siquiera se conocen y, en todo caso, si se contara con energía eléctrica los individuos de las comunidades más apartadas no cuentan con los suficientes recursos económicos que les permitan costearse una carrera y mucho menos adquirir sistemas de cómputo.

El objetivo de haber planteado las características del alumno perteneciente a un sistema de educación a distancia y los factores que dificultan la tarea educativa de éste, es el de demostrar que entre la educación convencional y la educación a distancia existen importantes diferencias, con lo que se plantean nuevos retos que se habrán de superar por partes iguales entre el que aprende y el que enseña, en este

sentido el patrón de la educación clásica sustentada en el hablar y escuchar tendrá que ser sustituida por el escribir y leer.

## **2.2. Tutor**

En los sistemas de educación a distancia existe otro elemento sumamente importante, es más podemos aseverar que la eficacia y eficiencia de los programas a distancia y del buen camino que recorra el alumno depende en gran medida de la capacidad y asistencia del *Tutor*.

Desde los orígenes de la educación a distancia la figura del docente se visualizó de manera distinta a como se venía dando y se da en los sistemas tradicionales de la educación superior, esto debido a las exigencias y necesidades que implican los cursos a distancia en donde como ya se mencionó la relación alumno—profesor queda reducida al mínimo.

El tutor dejó de ser aquel profesor que programaba la clase de acuerdo al temario sugerido por la institución y que tenía como finalidad la enseñanza presencial y unidireccional, y cuyo trabajo de evaluación consistía en aprobar o reprobar el trabajo del alumno. En este caso el tutor en la educación a distancia forma parte de un proceso al que García Arieto y Casas Armengol consideran como parecido a una especie de división de trabajo. En otras palabras, el tutor forma parte de un equipo docente y técnico en el que se encuentran repartidas las funciones de cada elemento.

Entre el tutor y el alumno existe un equipo de planificadores, expertos en contenidos, pedagogos, especialistas en la producción de materiales didácticos, especialistas en la producción de medios electrónicos e informáticos, coordinadores y evaluadores, aunque este equipo también puede darse en los sistemas tradicionales. El papel que el tutor juega en este equipo es el de dar orientación, apoyo y motivación al alumno, quedando eliminadas las tareas de exponer el tema de clase, elegir cuándo, cómo y dónde estudia el alumno.

Hechas estas diferenciaciones entre el docente tradicional y el de la educación a distancia es conveniente citar algunas definiciones que encontramos del término de Tutor:

“ Se define (...) el rol del tutor como el apoyo temporal que brinda a los estudiantes para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje (...).”<sup>20</sup>

“ El tutor es guía, protección o defensor de alguien en cualquier aspecto (...) se sostenía que el tutor no enseñaba cuando ‘enseñar’ era sinónimo de transmitir información o estimular la aparición de determinadas conductas.”<sup>21</sup>

“La palabra tutor lleva implícita el concepto que hace referencia a la figura por la que se ejerce la protección, tutela, defensa o salvaguardia de una persona menor o necesitada (...) en los sistemas abiertos y a distancia (...) su figura pasa a ser básicamente la de un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del profesor instructor habitual.”<sup>22</sup>

“ Tutor (...) es un orientador, un apoyo o facilitador de los aprendizajes de los estudiantes.”<sup>23</sup>

Nos gustaría insistir, al igual que los autores consultados, que el papel del tutor dentro del proceso de enseñanza—aprendizaje a distancia es sumamente necesario; por esta razón nos preocupa el hecho de que se llegue a pensar que esta figura vaya desapareciendo con el tiempo y con la evolución de los medios informáticos, en los que cabe la posibilidad de producir lo que Maggio denomina como *tutor virtual*; en nuestra opinión creemos que jamás un software o programa de computadora podrá sustituir o tomar el lugar del que orienta y no lo podrá hacer porque sólo faltaría que a este software se le aplicara la experiencia vivencial que implica el proceso del desarrollo del ser humano, y que definen las aptitudes y actitudes del tutor, cosa que jamás se podrá llevar a cabo en entornos virtuales.

---

<sup>20</sup> FAINHOLC, Beatriz. La interactividad en la educación a distancia. pág. 89

<sup>21</sup> LITWIN, Edith. La educación a distancia: Temas para el debate en una nueva agenda educativa. pág. 135

<sup>22</sup> GARCÍA, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 124

<sup>23</sup> LUGO, María Teresa y Shulman, Daniel. Capacitación a distancia: acercar la lejanía... pág. 27

### 2.3. Materiales didácticos

El tercer componente que interviene en el proceso de enseñanza—aprendizaje en la educación a distancia está constituido por los materiales didácticos, éstos al igual que los demás elementos juegan un papel primordial debido a que en ellos se deposita el **saber**.

Los materiales didácticos se definen como los *transmisores del conocimiento* y participan en el desarrollo de estrategias didácticas que bien planteadas pueden lograr que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea un éxito.

Es importante aclarar que nuestra postura respecto al planteamiento de los materiales didácticos no se enfoca desde una perspectiva pedagógica, ya que nuestro conocimiento se encuentra limitado en ésta área de la educación y no entra en nuestro campo profesional, por lo mismo no se plantea una crítica respecto a los contenidos así como al marco teórico en el que deben estar sustentados la elaboración de los mismos, como podían ser el aprendizaje cooperativo, la teoría de la equivalencia, la teoría del aprendizaje independiente o las teorías conductistas como la teoría del condicionamiento clásico de Palov, el condicionamiento respondiente de Watson o la teoría del refuerzo de Skinner.

Nuestra tarea consiste en la elaborar una aproximación objetiva a describir los tipos de materiales que se proponen, así como describir las características que tendrán que ver con el campo de la comunicación.

Existen diferentes modelos que se sugieren como preferentes para la elaboración de materiales didácticos, nosotros hemos elegido dos que son los más comunes y abordados por los investigadores en el tema, aunque el enfoque y practicidad que se le adjudiquen a éstos es variado de acuerdo a las características del equipo docentes de instituciones, países, tipo de cursos y a los objetivos que estos equipos pretendan abordar en los cursos o programas de estudio.

El primer tipo de materiales didácticos son aquellos que se elaboran de manera **ordinaria** y que forman parte de los sistemas tradicionales. Estos son adaptaciones a la metodología del curso, programa o carrera que se pretende impartir en la modalidad a distancia.

Este tipo de modelo desgraciadamente es el más común en las instituciones que deciden implementar un sistema de educación no presencial. El problema que presentan estos materiales no tiene que ver directamente con los contenidos, que en la mayoría de los casos son excelentes adaptaciones, sino con la forma que éstos se presentan a los alumnos, es decir, en la mayoría de los casos durante la elaboración de estos materiales no se identifican las necesidades del aprendizaje independiente, pues no se parte “de un riguroso análisis de las necesidades de formación del grupo, sector o población de referencia”.<sup>24</sup> Bajo esta deficiencia se corre el riesgo que se elabore un material desligado del interés del destinatario.

El otro tipo de modelo de materiales didácticos es aquel que se elabora de manera **exprofesa**, en este sentido los materiales son los más aptos ya que para su elaboración se parte de valorar las características y necesidades del autoaprendizaje, en su estructuración participa todo un equipo de especialistas en diferentes áreas de la educación y comunicación. Lo mismo se cuenta con la colaboración de coordinadores en la materia o materias (éstos dispondrán la estructura del material), expertos en contenidos, tecnólogos de la educación, comunicadores, editores, diseñadores gráficos, tutores (éstos conocen las necesidades afectivas y cognoscitivas del alumno), especialistas en la producción y postproducción de material audiovisual, expertos en informática y finalmente, se cuenta con la participación especial de un grupo que se encarga de elaborar la estructura correspondiente a la evaluación del proceso educativo del alumno y de los propios materiales didácticos.

Para la planificación y elaboración de los materiales didácticos deben tomarse en cuenta ciertas características para la elaboración de materiales de textos como para la confección de materiales audiovisuales e informáticos. Según Arieto y Holmberg los pasos

a seguir son primero debe tomarse en cuenta las necesidades del aprendizaje, se debe conocer el perfil previsible del grupo meta, que generalmente en sistemas alternativos esta conformados de forma heterogénea, proponer objetivos y contenidos, seleccionar el medio en que se presentarán los contenido, se debe conocer las limitaciones del contexto sociocultural, seleccionar el o los autores o expertos que desarrollarán los

---

<sup>24</sup> GARCÍA, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica, pág, 197

contenidos, se debe elaborar detenidamente el diseño de instructivos en base a los objetivos y contenidos, planificar el trabajo y los tiempos, estimar los costos, se debe planificar la redacción o producción del material instruccional, se debe evaluar el material.

En un contexto general los materiales didácticos de la educación a distancia deben estar conformados por textos o materiales audiovisuales o auditivos que vayan más allá de presentar información, éstos tiene la tarea de enseñar, explicar, animar, indicar tareas y evaluar a los alumnos por igual y en la misma dimensión del curso a distancia mediante un lenguaje claro, nada abrumador, familiar y preciso que facilite la lectura y reflexión.

Por último, nos gustaría plantear un aspecto que es sumamente importante en el momento de que se elaboren los materiales didácticos, y tiene que ver con la consideración de los **costos** respecto a la producción de éstos.

Determinamos que este aspecto es importante ya que en ocasiones la falta de recursos determina algunos inconvenientes que perjudican al sistema como son la baja calidad de los materiales didácticos, de los contenidos y por supuesto ineficiencia en la distribución y envío de los mismos.

Los gastos comienzan desde el momento en que se investigan las necesidades del alumno, la capacitación de los tutores, técnicos e investigadores, los gastos de elaboración, edición, diseño de los textos y, se puede finalizar con los gastos de almacenamiento y distribución de los mismos.

Estas prescripciones también dependerán del país o institución (pública o privada) encargadas de impartir la modalidad a distancia, de hecho una de las limitantes de la implementación de este sistema en algunas instituciones son los altos costos (que pueden ser variables) que genera la elaboración de los materiales de alta calidad a utilizar en el curso, por lo tanto “ la iniciación de un programa a distancia (...) es bastante costosa y su nivel de equilibrio o rentabilidad demanda bastante tiempo”<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Diplomado de Capacitación a Distancia. Modulo I, pág.24

Independientemente del panorama que presenta este sistema, nosotros creemos que esta situación en un principio puede ser costosa, pero no habría que dejar de lado que la calidad de los materiales didácticos propuesta por la educación a distancia como textos impresos en papel de alta calidad, o textos en CD, páginas electrónicas, materiales de audio y video de excelente fidelidad; son materiales que se podrán utilizar un sin fin de veces y de forma masiva, lo cual a largo plazo determinaría un ahorro en la elaboración y producción de estos materiales que por sus características tecnológicas podrán ser reciclados, lo que implicaría que tanto la institución como los alumnos podrán disponer de la información en cualquier momento y a costos relativamente bajos.

#### **2.4. Comunicación**

Empezamos este apartado con una frase del maestro Sarramona (1988) “educar es comunicar”, bajo esta perspectiva entendemos que la educación (en cualquiera de sus modalidades) es un sistema de comunicación. Es decir que la educación siendo un proceso creado por el hombre para llevarse a cabo necesita invariablemente del aspecto nato del ser humano la comunicación, sólo a través de este proceso los individuos, con un objetivo en común **aprender**, pueden intercambiar ideas, conocimientos, reflexiones, experiencias, etc. que dará como resultado la asimilación, rechazo o comprensión de los mismos.

En el caso de la educación a distancia este planteamiento se percibe de una manera más relevante y vital en comparación a la educación convencional, pues es el caso que en este último en la mayoría de los casos\*, el proceso de comunicación se lleva a cabo de forma unidireccional, con base a un sistema vertical autoritario, en éste el profesor es un emisor cuya función radica en el hecho de transmitir información (conocimientos) e incondicionalmente de manera presencial. En este proceso vertical usualmente el alumno es un receptor de conocimientos y su tarea consiste en almacenarlos y reproducirlos de forma mecánica.



En la educación a distancia el proceso comunicativo es planteado de forma “interactiva” basado en un sistema bidireccional y hasta multidireccional en donde tanto los tutores, los materiales didácticos y la institución se encuentran de forma presencial o a distancia en continua comunicación con el alumno.

### **2.4.1 Comunicación bidireccional**

Cuando hablamos de direcciones en la educación a distancia nos referimos al seguimiento que llevará el conocimiento y por supuesto las reflexiones que de éste se deduzcan; estas direcciones pueden darse en forma **bidireccional** o **multidireccional**.

Nos referimos a una comunicación bidireccional cuando existe una información de ida y vuelta, es decir, en un plano convencional el sistema de comunicación funciona de la siguiente manera: el emisor es el profesor que dispone ciertos conocimientos enviándolos al receptor que es alumno, el cual los recibe almacenándolos y reproduciéndolos.

En un plano a distancia este sistema tiene un dirección distinta, este mismo receptor tiene la capacidad de devolver el mensaje o conocimiento recibido, esto lo hará en una nueva elaboración o respuesta al receptor, que será el tutor, este intercambio de ideas, reflexiones, problemas y hasta la elaboración de nuevos conocimientos es lo que ofrece el sentido de interactividad de la comunicación en la educación a distancia.

Las relaciones producto de esta interactividad como ya lo describimos pueden darse en múltiples direcciones, aunque la relación tutor—alumno es la más dinámica y emotivamente enriquecedora; otro tipo de relación es la que guardan los materiales didácticos y el alumno de hecho este tipo de relación, igualmente interactiva, se desenvuelve en un

---

\* Con esta aseveración no pretendemos decir que en todos los sistemas sucede esta situación.

proceso de comunicación de ida y vuelta simulada mediante una *conversación didáctica guiada* (Homberg 1985) que sería modificada más adelante por el *diálogo didáctico mediado* propuesta por García Arieto (1999).

Este planteamiento nos habla en general de que en los sistemas a distancia la enseñanza es propuesta por la Institución y no por el profesor, de hecho existe un equipo de colaboradores que ponen al servicio del alumno los conocimientos y actividades que pretenden impartir mediante la elaboración de los materiales didácticos, éstos serán según Homberg y Arieto quienes llevan a cabo un diálogo simulado y asincrónico, es decir, la comunicación entre el alumno y los materiales didácticos no es real sino simulada, y no se comparte el mismo tiempo y espacio; este primer encuentro está determinado por una comunicación de ida y vuelta, que permite que el alumno, que como se dijo anteriormente es independiente y responsable de su aprendizaje adquiera, reflexione, cuestione y proponga nuevos planteamientos partiendo de lo que aprende en los materiales.

La comunicación bidireccional dentro de los sistemas de educación a distancia puede llevarse a cabo en varios niveles:

- ✓ Tutor—alumno: En este nivel el alumno se encuentra ya sea de una manera presencial o en una situación a distancia que puede ser sincrónica o asincrónica en relación con el tutor el cual cumplirá con las funciones de asesoría.
- ✓ Alumno—materiales didácticos: Los materiales didácticos como vimos son los portadores del conocimiento, la relación comunicativa con el alumno se establece a través de un diálogo o conversación simulada.
- ✓ Alumno—institución: En este plano también existe una comunicación de ida y vuelta sumamente necesarias para el bienestar de ambas partes, ya que la institución que es la organizadora del curso a distancia debe estar en continua comunicación con el alumno y viceversa.
- ✓ Alumno—alumno: Existen ciertas posturas que presuponen que en el sistema de educación a distancia el proceso de socialización no es posible, esto es falso, debido a que

la relación entre los alumnos es sumamente dinámica la cual se puede llevar a cabo multidireccionalmente.

Esta situación ha estado y seguirá estando potencializada por el uso de las nuevas tecnologías en comunicaciones y la informática que posibilitan la eficacia de una señal que tiene la capacidad de llegar a cualquier lugar (señal vía satélite, microondas, celular, fibra óptica) a través de medios como el teléfono satelital o celular, fax, computadoras personales y más recientemente el uso del internet a través del correo electrónico, el chat y la videoconferencia, que tienen la posibilidad de una comunicación bidireccional.

Es tiempo de anexar a nuestro apartado un elemento sumamente importante y del cual no puede prescindir la comunicación bidireccional, nos referimos a la **interactividad**. La interactividad es un vocablo que etimológicamente significa *Inter = entre nosotros* y que dentro de la actividad pedagógica se refiere “a la intervención de acciones didácticas para la elaboración de conceptos o el desarrollo de competencias, lo que permiten comprender y transferir a la acción la esencia de los objetos (...)”.<sup>26</sup>

En otras palabras, la interactividad dentro de la educación a distancia esta enfocada al hecho de crear un vinculo de acción entre el sujeto (alumno) y el objeto(conocimientos) esta relación está mediada a través de los materiales didácticos y las acciones orientadoras del tutor. Así el alumno no sólo se limita a captar los conocimientos, sino que interactúa con ellos a través de diversos medios que posibilitan una comunicación no solo vertical u horizontal sino multidireccional.

La interacción se lleva a cabo cuando el alumno recibe los conocimientos, los analiza, cuestiona y complementa o crea nuevos y regresa esta elaboración a su origen el material didáctico mediante la discusión con otros tutores o para sí mismo, o puede ser con otros alumnos o con la propia institución, a este proceso se le denomina, en ámbito de la educación, como comunicación o interactividad pedagógica “y es aquella que supone potenciar la comunicación y con ello significa hacer participe y protagonista a otro de lo que cada cultura específica como valioso de lo que se tiene, piensa o siente,

---

<sup>26</sup> FAINHOLC, Beatriz. La interactividad en la educación a distancia. pág 61

la elaboración de situaciones didácticas y la producción de material educativo para estos sistemas mediatizados deberá posibilitar cada vez más el intercambio multidireccional de significados, si se trata de favorecer la (re) construcción autónoma del saber”.<sup>27</sup>

En esta elaboración sólo faltaría agregar un factor más para cerrar el círculo o circuito que se origina de la interactividad dentro del proceso de la comunicación de ida y vuelta, nos referimos a la **retroalimentación o feedback** este proceso se lleva a cabo (que también se debería llevar a cabo en los sistemas convencionales) cuando la información emitida regresa a la fuente de origen que puede ser el tutor o los materiales didácticos. Sólo a través del retorno de la información el equipo de colaboradores que intervienen en la educación a distancia podrá conocer las inquietudes, aciertos y deficiencias del curso o programa, pero sobre todo será el factor que enriquecerá las relaciones sociales, culturales y afectivas del alumno.

## 2.5. Evaluación

Una de las formas por la que se logra la retroalimentación del sistema de educación a distancia es a través de la **evaluación**, la cual tiene como objetivo principal valorar la relación del alumno con el entorno educativo que esta dispuesto para que este logre satisfactoriamente su aprendizaje de forma independiente.

En el sistema de educación a distancia se propone un proceso de evaluación sustancialmente diferente al que se lleva a cabo en los sistemas convencionales. Las etapas, los objetivos y los tipos de evaluación deben cumplirse al pie de la letra pues de los resultados que arroje a evaluación dependerá el grado de efectividad del curso o programa a distancia.

Un factor importante de la evaluación es la **autoevaluación** que el alumno haga de su propio trabajo y esfuerzo, en esta situación el alumno debe ser capaz, a través de los mecanismos de autoevaluación, valorar sus aciertos y errores así como también la

---

<sup>27</sup> Ibídem. pág. 44

efectividad, las carencias y limitaciones del programa en el que está participando, con lo cual se convierte en la principal fuente de información para institución.

Pero también es una fuente de información para el tutor encargado, de hecho es a través de ésta relación tutor—alumno que la mayor parte de los resultados de la evaluación son conocidos. En este caso las críticas y orientaciones que el tutor realice al trabajo del alumno ya sea escrito, oral o videograbado deberá enfocarse, según Esperanza Martínez, a el reconocimiento y respeto del punto de vista del alumno, a la corrección de errores y a la sintaxis.

Recordemos que la mayoría del trabajo del alumno es en forma escrita, por ello la función del tutor al evaluar el desempeño del estudiante será ayudar al alumno a aclarar su argumentación, dirigirlo para el buen uso de la evidencia adecuada, criticar constructivamente el trabajo en general, sugerir puntos de vista diferentes del estudiante a través de la consulta de material didáctico y, finalmente está comprometido a explicar la calificación otorgada para posteriormente el tutor orientarlo para mejorar, pero sobre todo motivarlo y felicitarlo cuando haya acertado.<sup>28</sup>

Como hemos observado, la evaluación no sólo es un paso más para el proceso de enseñanza—aprendizaje es este un proceso en sí mismo pues es la abastecedora de la información que enriquece la estructura educativa y la postura del alumno respecto a los que aprende.

“ Nosotros consideramos a la evaluación del aprendizaje como la acción de obtención de información sobre el estudiantes y la naturaleza y calidad de sus aprendizaje, integrada en el proceso formativo, sistemática y continuada, que nos permite juzgar alternativas previas a la toma de decisiones”<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> MARTÍNEZ, Esperanza. El papel del tutor en los sistemas de educación a distancia. pág.40

<sup>29</sup> GARCÍA, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág 288

### 2.5.1. Etapas de la evaluación

Debido a que es un proceso en sí mismo la evaluación debe llevarse a cabo por etapas, ésto es en una forma sistematizada y escalonada que permita una organización de la información que se obtiene:

1. Recopilación de datos. Se debe acumular toda la información que el tutor o la propia institución recojan de la evaluación del alumno respecto al curso o programa.
2. Puntuación de pruebas. Se debe tener una medición cuantificada y cualificada de la información obtenida.
3. Toma de decisiones.
4. Informar los resultados a los interesados.

En la educación por correspondencia, el sistema no contaba con un proceso de evaluación significativo, pues el precario sistema de evaluación se limitaba a calificar los trabajos enviados por el alumno de acuerdo a lo que especifica la guía de trabajo, además el factor de tiempo y la distancia dificultaban el trabajo de la institución y limitaban al alumno en cuanto a la valoración de su aprendizaje.

Hoy en día y con la posibilidad de los medios de comunicación y la informática, el alumno puede conocer de forma casi inmediata su calificación, además que el envío de trabajos y pruebas es muy rápido y eficiente. Muy lejos de lo que se piensa, sobre todo por aquellos investigadores que ven con desconfianza a la educación a distancia al igualar al envío de trabajos vía correo electrónico con las funciones de un *cajero automático*, pero esto no ocurre así, en realidad lejos de esta perspectiva, el sistema de evaluación de los sistemas a distancia es sumamente personalizado y eficiente, pues todavía no se utilizan los sistemas inteligentes de autorespuesta, al menos no en la educación a distancia.

Fuera de considerar a los sistemas de evaluación como sistemas autómatas, observemos que los objetivos reales y aplicables a cualquier programa de educación a distancia que se persiguen al evaluar los resultados del estudio independiente, calificar y ajustar los objetivos y contenidos, diagnosticar situaciones que encubren las causas por las que no se logra una buena o comprensión del curso, mantener un nivel

académico determinado, la calidad del curso dependerá de su continuidad, no se debe caer en una ausencia o por el no se deberá saturar el curso, todas las actividades deben estar equilibradas, por lo que es primordial que se evalúen constantemente, seleccionar y adecuar los conocimientos a las necesidades aplicables a la vida laboral, familiar y social del alumno, informar y orientar al alumno de sus deficiencias o progresos.

### **2.5.2. Tipos de evaluación**

Los tipos de evaluación con que cuenta el sistema de educación a distancia se pueden dividir en tres niveles los cuales tiene como función obtener un acercamiento al estado en el que se encuentra el curso.

Existe en primer lugar una evaluación *normativa* que corresponde a la información que existe del grupo meta, una evaluación que Holmberg y Arieto describen como *criterial* la cual se enfoca a la evaluación de los contenidos y objetivos de los materiales didácticos y por último un tipo de evaluación que tiene que ver con el aspecto personal de cada alumno sus gustos, inquietudes, limitaciones y aspiraciones, es decir una evaluación *personalizada*.

Las formas en la que se obtiene la información evaluada son variadas y van desde la aplicación de pruebas, cuestionarios, test o entrevistas, todas estas formas se pueden llevar a cabo de manera presencial y/o a distancia, ya sea al inicio o final de los curso, o bien mediante un sistema de evaluación permanente que se encuentra inmerso en el propio material didáctico.

Como hemos observado con este quinto componente del proceso de educación a distancia se cierra el círculo que comprende un curso de alta calidad en la modalidad. La evaluación puede encontrarse al principio o al final de este proceso, se encuentra al inicio cuando se encarga de evaluar las necesidades del curso o programa así como de los contextos que rodean al alumno y, se localiza al final cuando se evalúan los resultados de todos y cada uno de los participantes de la modalidad.

## CAPÍTULO II

### BASES TEÓRICAS PARA EXPLICAR LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN.

#### 1. MARCO TEÓRICO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

##### 1.1 *Comunicación*

Empecemos este apartado manifestando que lo que llamamos **comunicación** es una característica innata del ser humano, sin lugar a dudas nacemos y morimos con ella, ésta es parte de nosotros mismos. Y es a través de las diferentes formas de comunicación que existen como la escrita, la hablada, gesticular, corporal, etc. que nos relacionamos con otros individuos y con el medio que nos rodea.

Pero ¿qué es comunicación? la respuesta a este cuestionamiento no es tarea fácil, pues existen muchas y muy variadas definiciones de este concepto, así como lo son, igualmente, los investigadores que han escrito al respecto. Sin embargo el objetivo de este presente análisis no es citar tantas definiciones como se pueda, sino explicar a grandes rasgos qué se entiende por comunicación y cómo se desarrolla el proceso que se constituye por dos individuos para que éste se convierta en un acto comunicativo.

El primer planteamiento del que partiremos para encontrar el sentido de lo qué es la comunicación, tiene que ver con la afirmación que hace Melvin De Fleur al describir a ésta como "...la participación en común."<sup>30</sup>. A pesar del simplismo de esta afirmación, De Fleur logra poner de manifiesto la raíz del acto comunicativo, en otras palabras, comunicar es poner una idea, un conocimiento o información en común con nosotros mismos o entre dos o más personas.

Este planteamiento se puede explicar siempre y cuando reconozcamos el carácter social de la comunicación ya que ésta se encuentra intrínsecamente relacionada con el proceso de

---

<sup>30</sup> DE FLEUR, Melvin. Teorías de la comunicación masiva. pág. 119



sociabilización del hombre y con su propia evolución. Nos atrevemos a decir que sin la existencia de la comunicación el desarrollo del hombre como individuo integrante de una sociedad, sea cual sea ésta, hubiera sido imposible.

El carácter social de la comunicación ha sido estudiado desde diferentes enfoques, el mayor esfuerzo se ha dado en el terreno de las ciencias sociales o humanísticas como la Filosofía, la Lingüística, la Psicología, la Antropología, etc., estas ciencias han aportado nuevos elementos al estudio de la comunicación, lo que ha constituido a ésta como una ciencia<sup>31</sup> multidisciplinaria.

El mismo De Fleur reconoce el sentido multifacético de la comunicación y lo indispensable que resulta ésta para todo proceso social:

“El proceso comunicativo es fundamental para todos nuestros procesos psicológicos y sociales. Si no nos entregáramos reiteradamente a actos de comunicación con nuestros semejantes, ninguno de nosotros podría desarrollar los procesos mentales y la naturaleza social que nos distingue de otras formas de vida.”<sup>32</sup>

Partiendo de esta afirmación del proceso comunicacional, como proceso social, analicemos ahora de manera particular cuáles son los elementos constitutivos de este proceso y cómo se desenvuelven en la vida social del hombre.

El modelo tradicional del proceso de la comunicación está integrado por cuatro elementos sustanciales:

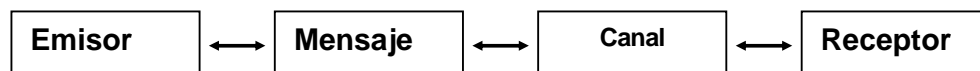


Figura 1

Este modelo usualmente denominado *aristotélico*, es también conocido con el nombre de modelo clásico u horizontal de la comunicación. Su estructura describe gráficamente

<sup>31</sup> No es el objetivo de esta investigación centrar nuestra atención en analizar la controversia entre si la Comunicación es una ciencia o no, véase GALLARDO, Alejandro. Curso de teorías de la Comunicación.1990

<sup>32</sup> DE FLEUR, Melvin. Teorías de la comunicación masiva. pág. 119

que el flujo de la información corre en sentido lineal de izquierda a derecha, en contraposición del modelo autoritario o vertical, donde la información corre de arriba hacia abajo y nunca al revés. De esta manera tenemos que:

“Emisor: es todo individuo, grupo o institución que elabora un mensaje con una determinada intención.

Receptor: es quien recibe el mensaje (...) individuo, grupo o institución que interpreta un determinado mensaje desde su respectivo marco de referencia [contexto]...

Mensaje: es aquello transmitido, su organización responde a un código\* y a una intencionalidad del emisor.

Canal: son los medios o recursos que sirven para difundir o poner en circulación un mensaje.”<sup>33</sup>

Cabe aclarar en este punto que el modelo clásico u horizontal del proceso comunicativo es un modelo por mucho superior al modelo lineal de la comunicación, el cual es particularmente informativo, es decir que se considera un primer tipo de comunicación en donde el fin del emisor es transmitir —sin ninguna intención de respuesta— una idea o conocimiento al receptor, la comunicación en este caso es de tipo unidireccional.

Pero el proceso comunicacional traspasa los límites de lo lineal y lo puramente informativo ya que éste reconoce no uno sino varios tipos de comunicación que van desde la comunicación intrapersonal, la interpersonal o comunicación cara a cara —aunque ésta puede estar mediada—, la intragrupal que implica más de dos personas y la comunicación intergrupala o masiva, estos tipos de comunicación conforman un amplio abanico de posibilidades del proceso comunicativo.

---

\* Entiendase por código: sistema de signos y reglas que permiten formular y comprender un mensaje.

<sup>33</sup> ÁVILA, Patricia. *Modelos de comunicación en educación a distancia* en Diplomado de Educación a Distancia, Modulo II. pág. 152

Bajo este panorama el cuestionamiento que aplicaríamos, y que está estrechamente relacionado con el tema central de esta investigación, sería el de ¿cómo funciona la relación entre emisor y receptor en la comunicación horizontal? y por lo tanto saber cuáles son los mecanismos para que esta relación no pierda efectividad.

Para comprender mejor el planteamiento anterior debemos tomar en cuenta que las primeras especulaciones en el campo de la comunicación (años veintes y treintas del siglo XX) que intentaron dar una respuesta a estas preguntas estuvieron sustentadas en base a las primeras investigaciones de corte psicológico, es decir, en el supuesto conductista de estímulo—respuesta, como la teoría hipodérmica\* .

En otras palabras debemos observar que en el proceso comunicativo no sólo se emiten mensajes de emisor a receptor, ya que esto implicaría una idea lineal del proceso y esto nos haría suponer que no existe un proceso comunicativo sino informativo y esto no es nuestro objetivo.

El objetivo del marco teórico que intentamos elaborar es observar la importancia que ha ido asumiendo la relación emisor—receptor en el proceso comunicativo. Por ello es importante analizar que en un principio se observó que los mensajes elaborados por el emisor no siempre llegaban directamente al receptor, es decir que existía una especie de ruido que impedía que el mensaje cumpliera con su objetivo original, al respecto los primeros estudios empíricos en comunicación descubrieron que esta especie de ruido se daba porque el proceso comunicativo entre emisor y receptor se encontraba *mediado*.

Una de las primeras teorías empíricas de comunicación que puso el énfasis en esta situación mediadora fue la “teoría del flujo de la comunicación en dos etapas”, el postulado de esta teoría explica que en el proceso comunicativo el flujo de la información entre la fuente y el destinatario se encuentra mediado por ciertos individuos “privilegiados”, en cuanto a la obtención de la información, y cuyo acercamiento tanto a la fuente como a los destinatarios los coloca en una situación

---

\* Según la teoría hipodérmica “cada individuo es un átomo aislado que reacciona por separado a las ordenes y a las sugerencias de los medios de comunicación de masas monopolizados” ver en WOLF, Mauro. La investigación de la comunicación de masas. pág. 27

estratégica que les permite manipular la trasmisión del mensaje, estos individuos fueron denominados “líderes de opinión”.

Según De Fleur, Lazarsfeld<sup>34</sup> reveló que “...había muchas personas cuyo contacto directo con los medios de comunicación era muy limitado. Esas personas obtenían gran parte de su información (...) de otros individuos, que a su vez la obtenían de primera mano”<sup>35</sup>.

En otras palabras, tenemos que en ciertos grupos sociales algunos líderes de opinión se encuentran como mediadores entre el emisor y el receptor, la eficacia de su labor está determinada por la empatía que guarde tanto con los emisores como con los receptores. Un ejemplo de esta situación es lo que sucede en instituciones como la escuela, la religión o en los sindicatos en donde el emisor y el receptor mantienen una comunicación sólo a través del líder de opinión, en algunas sociedades el papel que juegan éstos son sumamente relevantes y positivos pues son los emisores activos por donde se transmiten los mensajes de ida y vuelta.

Sin embargo, la teoría de Lazarsfeld contempla sólo uno de los diversos canales de transmisión que existen entre emisor y receptor, hoy en día sabemos que estos canales pueden ser desde los más complejos medios de transmisión hasta el más elemental como la voz humana; el punto aquí es explicar qué elemento presupone que la comunicación sea *eficaz*, es decir, que exista la posibilidad de que el mensaje sea verdaderamente interpretado por el receptor de acuerdo con la intencionalidad del emisor.

En este contexto para poder aducir el planteamiento anterior debemos asumir en primer lugar que existen diversos canales de comunicación entre emisor y receptor y que en consecuencia, para que exista una fluidez en la información entre estos dos actores es necesario agregar un elemento más al proceso comunicativo, el cual tiene que ver con lo que en el párrafo anterior denominamos como *eficacia*, es decir, para lograr que el proceso horizontal del flujo de comunicación sea certero o más correctamente, que el

---

<sup>34</sup> Sociólogo norteamericano (1901) quien pasó a la historia de la comunicación como el pionero dentro de los estudios empíricos de los medios masivos.

<sup>35</sup> DE FLEUR, Melvin. Teorías de la comunicación masiva. Buenos Aires, Ed. Paidós, 1979, pp. 189

emisor logre hacer llegar un mensaje correctamente al receptor se debe incluir lo que Wilburg Schrram<sup>36</sup> denominó “campo de experiencia común”.

Este concepto no es otra cosa que el contexto o los contextos que rodean la existencia del emisor y receptor, los mensajes serán aceptados de formas diferentes de acuerdo a las experiencias que tanto como el emisor como receptor hayan vivenciado dentro de una sociedad determinada, es decir, para que el acto comunicativo sea eficaz debe existir una similitud entre el campo de experiencia de la fuente y el destinatario.

En este sentido, sería casi imposible determinar la eficacia del mensaje entre individuos o grupos sociales cuyos campos de experiencia hayan sido muy diferentes, por ejemplo si un individuo que ha vivido siempre bajo un régimen comunista habla de trabajo con otro individuo que ha experimentado el proceso capitalista, el campo de experiencia será enormemente diferente con relación al concepto de trabajo que ambos pudieran tener, por lo que la comunicación entre estos dos individuos sería casi imposible.

Un elemento más que debemos agregar en esta etapa del proceso comunicacional que estamos elaborando esta relacionado con la *interpretación* del mensaje. La forma en que el receptor interpreta el mensaje emitido por el receptor tiene que ver en un primer término con el campo de experiencia prevalente entre uno y otro. Pero también en este campo de experiencia debe existir lo que David Berlo define como *interdependencia* entre el emisor y el receptor, es decir que dependen uno del otro, en este sentido no se puede hablar de un emisor si no existe un receptor y viceversa aún y cuando la comunicación esté mediada y pueda interpretarse el mensaje de manera correcta.

De esta manera suponemos que la clave de la eficacia del proceso comunicativo está dada en función de la respuesta que el receptor emita, es decir, según David Berlo la fuente o emisor debe tener una idea de la respuesta que el receptor dará a su mensaje, esto si tomamos en cuenta que ambos comparten un campo de experiencia similar así

---

<sup>36</sup> Sociólogo norteamericano (1907)

“las respuestas dadas por cada uno están determinadas por las del otro”<sup>37</sup> de esta forma la

respuesta que retorna al emisor en forma de un nuevo mensaje será conocido como *feedback\** (Berlo 1960), y éste será el último elemento que conformará el modelo comunicativo que utilizaremos en este análisis.

El *feedback* o retroalimentación “proporciona a la fuente la información con respecto al éxito que obtuvo al cumplir su objetivo”, sin embargo, esta situación está destinada ya sea al éxito o al fracaso, ya que si por alguna razón el mensaje primario es alterado en su codificación o contenido original se correrá el riesgo de que no exista una respuesta satisfactoria e incluso que no retorne al emisor ningún nuevo mensaje.

Bajo esta circunstancia delimitante, el objetivo del emisor deberá ser el elaborar o codificar el mensaje de forma correcta tomando en cuenta las situaciones antes mencionadas para que fluya de forma bidireccional la comunicación, es decir de emisor a receptor y viceversa.

En resumen, tomando en cuenta estas sugerencias teóricas podemos entender que en el proceso comunicativo horizontal bidireccional es importante la interdependencia del emisor respecto al receptor, ambos deberán compartir un campo de experiencia común para lograr que cuando se emita un mensaje a través de los canales de transmisión, ya sea líderes de opinión o medios de comunicación masivos éste se codifique de manera correcta para que llegue al receptor el cual interpretará el mensaje y lo devolverá en forma de respuesta al emisor.

Teniendo como marco lo antes expuesto podemos hablar teóricamente que el modelo comunicativo que acabamos de resumir tiene que ver con un mecanismo similar al que se sigue en el campo de la Educación, la cual al igual que la Comunicación forma parte del proceso de sociabilización del hombre.

---

<sup>37</sup> BERLO, David. El proceso de la comunicación. pág. 84

\* Entiéndase por *feedback* lo que David Berlo definió como: *Si una fuente de comunicación decodifica el mensaje que encodifica, si dicho mensaje vuelve a ser colocado dentro de su sistema, tenemos lo que se llama feedback.*

## 1.2 Educación

Toca el turno en este apartado identificar qué es y cómo se constituye el fenómeno de la educación. Antes que nada mencionaremos que la educación al igual que la comunicación es un proceso, aunque vale la pena mencionar que la primera es un producto elaborado por el hombre que está determinado por ciertos elementos y métodos.

Al ser la educación un producto creado por el hombre casi desde sus orígenes la convierte en un proceso inminentemente social, por lo que ésta es vista como una forma de socialización entre los individuos integrantes de un determinado grupo social.

Nos atrevemos aseverar que el desarrollo y evolución de la educación va aparejada con la historia del hombre. Fernando de Azevedo asegura “que en todos los grupos humanos (...) aparece el fenómeno de la educación, mediante el cual la sociedad transmite su cultura de una generación a otra y prepara las condiciones esenciales de su propia existencia...”<sup>38</sup>

Son los individuos integrantes de estos grupos humanos quienes se adueñan las acciones, actividades, productos, etc. de las generaciones anteriores y de otros grupos sociales y la mayoría de las veces lo logran a través del proceso de la educación la cual se encuentra mediada por las instituciones creadas a su vez por el hombre para facilitar e institucionalizar la cultura. Una de las instituciones creada para este fin es la escuela, la cual cabe aclarar es confundida en muchas ocasiones con el término de educación lo cual es implica un grave error.

El objetivo de este análisis es ubicar a la educación en términos del proceso de enseñanza–aprendizaje, el cual ha sido administrado por las instituciones escolares, sin embargo, con la aparición de los nuevos sistemas de educación la escuela se ha dividido en dos formas de impartir la educación, la educación formal y la educación no formal.

---

<sup>38</sup> DE AZEVEDO, Fernando. Sociología de la educación. pág. 92

El proceso de enseñanza—aprendizaje suponía hasta principios del siglo XX la necesidad de institucionalizar la educación en aulas o salones de clase, lo cual tiene que ver con el

tradicional sistema napoleónico. Bajo esta perspectiva el individuo debe acudir a la escuela a recibir los conocimientos científicos y humanísticos y debe cumplir con ciertos requisitos obligatorios de ingreso y egreso lo que se traduce en educación formal.

Pero el contexto histórico y social de la educación no formal (el cual fue abarcado en el capítulo anterior) han obligado a la educación formal a transformarse. El acelerado desarrollo de las sociedades y el de las tecnologías han obligado a la educación a cambiar las formas en que se transmite la cultura y los conocimientos actualmente.

En este plano aparecen los sistemas alternativos de educación, los cuales se caracterizan por su libertad y apertura a ciertos grupos de la sociedad que no pueden cursar una educación formal.

Las cada vez más complejas necesidades secundarias del hombre en comparación con las del siglo XVI son muy diferentes, pese a esta situación las posibilidades que el hombre tiene actualmente para formarse una educación son cada vez más cerradas. Las escuelas se han convertido en fortalezas en las cuales el acceso es cada vez más limitado. Sin embargo, los avances tecnológicos en la comunicación masiva han facilitado el surgimiento de nuevas alternativas de educación, como son los sistemas informales, los cuales ofrecen una mayor amplitud en el proceso de la enseñanza—aprendizaje.

Un ejemplo de esta amplitud se puede observar en que las relaciones sociales entre el profesor y el alumno aparecen de forma mediada a través de los medios de comunicación los cuales han permitido al individuo tener un mayor acceso a la educación.

En este sentido podemos y debemos tomar en cuenta la estrecha y entrañable relación entre el proceso de enseñanza—aprendizaje y el proceso comunicativo. Ambos



persiguen el objetivo de llevar a cabo estrechas relaciones entre emisor-profesor, mensajes-conocimientos, canales- materiales didácticos y el receptor-alumno.

A esta relación Serramona la ha denominado “comunicación pedagógica”, nada más correcto y acertado, pues la relación social que se establece es un tipo de relación intelectual que “exige un repertorio común y una intercomposición entre el profesor [emisor] y el alumno [receptor].”<sup>39</sup>.

## **2. TEORÍAS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.**

En el apartado anterior se analizó de manera general qué se entiende por comunicación y educación, en éste observamos que los dos conceptos constituyen procesos sociales interdependientes cuya efectividad se encuentra supeditada a la empatía que exista entre emisor-profesores y receptores-alumnos y la elaboración de los mensajes.

Toca el turno para definir las bases teóricas de la educación a distancia, para ello tendremos que hacer familiares los términos de enseñanza y de aprendizaje ya que son inherentes al proceso de educación.

Las alternativas de la educación que existen en la actualidad, como son los sistemas a distancia, los sistemas abiertos y la capacitación a distancia han tomado una fuerte importancia en los últimos años. Estas alternativas han evolucionando muy lentamente, las bases teóricas que les han dado forma se basan principalmente en el estudio independiente y autoaprendizaje por parte del alumno.

Sin embargo, vale la pena mencionar que aunque las raíces de estos tipos de educación están sustentadas en la libertad y flexibilidad del proceso de enseñanza aprendizaje quienes las acogido como sistemas secundarios han sido los sistemas

---

<sup>39</sup> SARRAMONA, Jaime. Tecnología de la educación a distancia. pág. 14

tradicionales de la educación, los que han creado una serie de confusiones en el desarrollo de estos sistemas alternativos y sobre todo a lo que educación a distancia se refiere.

En un primer acercamiento a las bases teóricas de la educación a distancia encontramos lo que cita Holmberg acerca de la teoría del estudio independiente, especifica que ésta “refleja un creciente compromiso con la naturaleza individual, la creatividad y la maduración de cada personalidad, y por lo tanto, un compromiso con los estudiantes autónomos”.<sup>40</sup> En esta teoría desarrollada por Michael Moore y retomada por Holmberg se afirma que la educación a distancia:

“En un programa educacional, la distancia es una función del diálogo (sic) y la estructura. La estructura es la medida en que los objetivos, las actividades y los procedimientos de evaluación del programa de enseñanza pueden adaptarse para satisfacer los objetivos específicos, los planes de actividades y los métodos de evaluación del aprendizaje alcanzado por un estudiante particular. El diálogo es la medida en que es posible la interacción entre los estudiantes y el profesor”<sup>41</sup>

La enseñanza a distancia parte de la idea de que un estudiante es autónomo, esta característica tiene que ver con el proceso de aprendizaje, el cual comienza según Holmberg con la lectura de materiales impresos y la audición de grabaciones y revisión de los materiales audiovisuales, de esta manera cada estudiante tiene la posibilidad de seleccionar lo que considere más relevantes de un determinado tema.

En cambio el proceso de enseñanza tiene el objetivo de elaborar modelos que pretendan la efectividad en la transmisión de conocimientos, tomando en cuenta su función de educar.

Por último, señalaremos la teoría del propio Holmberg el cual afirma “Mi teoría de la educación a distancia como método de conversación didáctica guiada implica que el

---

<sup>40</sup> HOLMBERG, Borge. Educación a distancia, situación y perspectivas. pág..24

<sup>41</sup> Ibíd. pág.25

carácter de la buena educación a distancia es asumir el estilo de una conversación guiada, orientada hacia el aprendizaje(...)<sup>42</sup>

Los postulados de esta teoría que fueron descritos en el primer capítulo cuando hablamos de comunicación en general nos hablan de que en primer lugar la relación personal entre estudiante y profesor debe ser placentera y motivacional, segundo que este sentimiento se fortalece a través de los materiales didácticos bien desarrollados y de la retroalimentación y por último que el ambiente de la conversación “amistosa” favorece la buena relación personal entre profesor y alumno. (Holmberg, pp. 31)

### **3. MODELOS DE COMUNICACIÓN APLICADOS AL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

Hemos observado en un primer plano la diferencia entre la enseñanza y el aprendizaje en el apartado anterior. Toca el turno para plantear ciertos esquemas de comunicación que pueden sintetizar gráficamente el proceso enseñanza—aprendizaje desde el punto de vista comunicacional.

De esta manera analizaremos un modelo de comunicación que se ha conformado en función del marco teórico antes expuesto y que se tomará como base para explicar en términos de comunicación el funcionamiento del proceso de educación.

En primer lugar retomaremos la teoría del “flujo de la comunicación en dos etapas” en el que aparece la figura del “líder de opinión” cuya función es ser mediador entre la fuente y el receptor de los mensajes.

Otra perspectiva para poder establecer un modelo capaz de explicar la relación de la comunicación interpersonal y el proceso enseñanza—aprendizaje es el desarrollado por Schramm al que agregaremos el contexto social donde se desenvuelven los emisores y los receptores y la mediación del sistema a través de los diferentes canales que existen de transmisión (ver figura 2.)

---

<sup>42</sup> *Ibíd.* pág. 24

En este modelo hemos agregado algunos elementos que consideramos que son necesarios en el proceso comunicativo. En función de este esquema adaptaremos el proceso de los sistemas alternativos de educación (como son los sistemas abiertos y a distancia) y veremos su comportamiento.

El receptor está representado por el tutor él expone en primera instancia el programa de la educación abierta y a distancia, sobre todo en el caso de esta última, el mensaje está constituido por los conocimientos del tema a tratar, los medios emisores que son aquellos medios de comunicación impresos, electrónicos y/o informáticos que envían la señal a los medios receptores, el canal que se compone por los materiales didácticos y por el último el receptor o alumno quien interpreta el mensaje.

Con la acción del receptor de interpretar el mensaje basada en la “teoría del Intérprete” de David Berlo podemos asegurar que se da la nota diferencial entre un sistema de educación formal de la educación (dentro del aula) y uno no formal (fuera del aula) ya que esta teoría considera que el mensaje debe ser interpretado y no solo percibido por el receptor, como suele suceder en los sistemas tradicionales.

Pero esta explicación estaría incompleta sino mencionamos el último elemento de este esquema comunicacional y es *la naturaleza del proceso comunicativo* en el que enmarca la aparición del elemento de retroalimentación o lo que Berlo denominó *feedback*, el cual aplicado al proceso de enseñanza-aprendizaje nos da como conjetura que la relación estrecha y hasta amistoso como la marca Holmberg entre tutor y alumno tiende a ser interactiva, pues la educación (transmisión de conocimientos), se da de manera lineal y bidireccional, es decir, que existe un respuesta de vuelta que hace activo el proceso comunicativo en la enseñanza-aprendizaje.

De esta manera observamos finalmente que a través de los distintos marcos teóricos que hemos sugerido se ha llegado a conformar un esquema gráfico de la similitud de los procesos comunicativos y educativos.

Es importante en este momento del análisis hacer un paréntesis para explicar de manera concisa cuál es la diferencia entre lo que entendemos por un sistema de educación abierto y un sistema de educación a distancia.

## 4. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

### 4.1. Nuevas tecnologías

El vertiginoso desarrollo de los sistemas de comunicación ha permitido grandes avances en el campo de educación a distancia al igual que en la educación convencional; la metodología y las técnicas de estudio de los sistemas no presenciales se han visto sumamente favorecidas por los aspectos de inmediatez, accesibilidad y democratización de los medios de comunicación masivos, sobre todo en aquellos medios constituidos con base a los sistemas informáticos.

Estos avances han ido evolucionando, primero con el desarrollo del correo postal sustentado en el invento de nuevos y más rápidos vehículos terrestres, aéreos y marítimos que permitieron que los arcaicos cursos de educación a distancia llegaran cada vez más aun mayor número de personas.

Posteriormente el desarrollo de los medios como el teléfono, la radio, la televisión y el fax dieron un vuelco en función de la distribución y accesibilidad de la educación no presencial, es en este momento histórico cuando esta modalidad adquiere un sentido masivo, es decir, un mayor número de personas no sólo tienen acceso a la educación a partir de entonces tienen la posibilidad de acceder a ésta de forma personalizada no importando la distancia geográfica.

Finalmente con el invento y desarrollo de los sistemas de cómputo y el uso de señales de satélite, microondas, fibra óptica que facilitaron la transmisión y distribución de programas y cursos a distancia se logró que el interés por este sistema se hiciera aún mayor.

La rapidez con la que evolucionaron y lo siguen haciendo estos sistemas informáticos han desembocado en la creación de sistemas que actualmente nos siguen impactando y que se han convertido en los principales instrumentos de comunicación de la educación a distancia, un ejemplo de este desarrollo es el **Internet** y sus consecuentes herramientas

como el correo electrónico, el *chat* y la videoconferencia interactiva los cuales no han tenido un precedente igual en cuanto al interés de los grupos sociales por la elección de tal opción de lo que podría llamarse educación virtual.

El interés por estos sistemas de comunicación, respecto a la educación a distancia, radica en el hecho que estos permiten la conexión de dos o más personas en un espacio virtual (ambientes creados por un sistema de cómputo) con un fin en común: el aprendizaje de nuevos conocimientos de forma sistematizada y sustentada en una institución de educación formal, además del intercambio de ideas, experiencias, cultura, etc.

La dimensión espacio temporal queda superada por parte de estas tecnologías, que además de enriquecer el sistema de distribución y accesibilidad en cuanto materiales didácticos e información en general, permiten un proceso de comunicación bidireccional sumamente interactivo en el cual se logran procesos de comunicación contigua entre el alumno y los tutores, con otros alumnos, con la institución y con los materiales didácticos.

Hoy en día nos atrevemos asegurar un futuro exitoso a los sistemas de educación a distancia siempre y cuando se potencialicen y exploten de forma eficiente, honesta y correcta el uso de estas tecnologías de los medios informáticos, siempre en pro de la adquisición del conocimiento y aprendizaje de alta calidad y de una convivencia social respetuosa y enriquecedora por parte de los usuarios.

A continuación describiremos a grandes rasgos las características de los soportes virtuales que forman parte de los medios de comunicación más utilizados en la actualidad por la educación a distancia.

#### **4.1.1. Internet**

Este sistema de comunicación contrario a lo que se piensa de se reciente aparición — en nuestro país tomó fuerza a finales de la década de los noventas del siglo pasado— tiene una historia de poco más de cincuenta años.

Este sistema tiene su origen en la década de los cincuenta cuando el contexto mundial estaba envuelto en la guerra fría entre el bloque socialista y el capitalista, encabezado por Rusia y Estado Unidos respectivamente; esta guerra no sólo se enfocaba a la tarea militar sino también se hacía presente en el campo del espacio, las comunicaciones pero sobre todo en ámbito de la **información**.

A partir de entonces la información se convirtió en un elemento sumamente valioso. Durante más de una década el uso de una red de información fue exclusivo de la milicia, el funcionamiento de la seguridad nacional de los países involucrados dependía de los enlaces que se potencializaban a través de una red de ordenadores, los cuales se mantenían en constante intercambio de información siempre con el objetivo de contrarrestar un ataque nuclear.

En 1960 ARPA como se le denominaba al naciente internet cambió su nombre a ARPANET<sup>43</sup> fue entonces cuando su uso se extendió al ámbito de la educación, a través de este sistema algunas de las universidades más importantes de la unión americana comenzaron a establecer conexiones entre sí a través de los sistemas de cómputo. Las primeras funciones del internet fue el envío e intercambio de archivos.

En el 1990 cuando cambia la nomenclatura a *internet* conociéndose entonces a ésta como la “telaraña de la información”. En esta misma década se crea el llamado hipertexto conocido común mente con las siglas HTML (*hypertext markup language*) y las páginas electrónicas conocidas como WWW (*world wide web*) las cuales son sumamente útiles por la cantidad y capacidad de información que guardan y proporcionan a los usuarios no importando el tiempo y el espacio.

Para finales del siglo XX el fenómeno internet siguió creciendo aunándole a éste nuevas herramientas que permitieron y permiten al usuario acceso sin limites ni restricciones con la posibilidad de obtener todo tipo de información, además de sugerirse como una excelente vía de comunicación interpersonal e intergrupala; estas herramientas están conformadas por el correo electrónico, el chat o charlas escritas y la videoconferencia

---

<sup>43</sup>GARCÍA, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 255

interactiva. Además con el uso del internet también se puede enviar, recibir o adquirir datos, video, audio, gráficos, animaciones, etc. todo aquello que se pueda transformar en información.

### **3.1.1.1. El Internet y la educación a distancia**

Los sistemas alternativos de educación como son la educación a distancia, la educación abierta y la capacitación a distancia han dependido del uso que les ha brindado y los siguen haciendo los medios de comunicación masiva y del proceso de comunicación en sí.

En los sistemas de educación a distancia el uso de estos sistemas ha fortalecido los objetivos metodológicos y comunicativos, sobre todo y de forma particular con aquellas tecnologías que permiten el intercambio inmediato de información como el internet. García Arieto lo define en los siguientes términos:

“ (...) se nos aparece internet como una red que provee masivamente información de todo tipo, brindando a los sistemas a distancia la posibilidad de hacer más próxima e inmediata la interactividad profesor—alumno y la de estos últimos entre sí. Internet es la red de redes y se contempla actualmente como un nuevo y extraordinario fenómeno social.”<sup>44</sup>

La nueva realidad que se nos presenta está sustentada en un ambiente dinámico, competitivo y desafiante en el cual el reto de las instituciones, profesores y en sí la totalidad del sistema de educación será llevar educación a más personas.

Las funciones que debe cumplir el internet respecto a la educación a distancia son comunicación entre dos o más personas, en directo o diferido ya sea de forma verbal o escrita, compartir información entre colegas de actividades y continentes y organizar equipos de trabajo en donde los participantes convengan un mismo fin y colaboren en las aportaciones de dicho trabajo<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> *Ibíd.* pág. 253

<sup>45</sup> *Ibíd.* pág. 254



Aunado a estas funciones encontramos que el internet propicia los bajos costos en relación con la obtención de los materiales didácticos y material de apoyo que permiten a los alumnos de bajos recursos obtener textos, imágenes, información en general, fotografías, audio y video prácticamente gratis, es decir, las instituciones de educación a distancia pueden recurrir al envío reduciendo los costos de compra de dichos materiales.

Sin embargo nos gustaría hacer un comentario respecto a la idea errónea que se tiene de que la educación a distancia es igual a la educación que se “ofrece por internet”.

De ninguna manera nosotros compartimos esta idea, nuestra explicación esta sustentada en la comprensión de que **no es el medio el que enseña**, pues no es garantía que alguien que tiene acceso a la información vía internet lleve a cabo un programa de educación formal, en este caso la educación a distancia está sustentada en una estructura más compleja respecto a esta idea. El internet es solo un maravilloso utensilio que permite la accesibilidad tan recurrida por algunos sectores de la sociedad que ya hemos mencionado que no están en posibilidades de cursar una educación escolarizada.

Una vez expuesto el desarrollo del Internet y su intervención en el sistema a distancia, revisaremos a continuación las aplicaciones más utilizadas en el proceso de enseñanza—aprendizaje a distancia, estas herramientas que cabe aclarar no son las únicas si aunque las recurridas tanto por los alumnos, los tutores y la institución en general estas son: el correo electrónico, el chat y la videoconferencia interactiva.

#### **4.1.2 Correo electrónico**

A pesar de la distancia el correo seguirá siendo el mejor vehículo para enviar o recibir información de empresa, de nuestros seres queridos, de instituciones educativas o de cualquier persona física o moral que este interesada en intercambiar ideas o impresiones con nosotros o entre sí.

Con el paso del tiempo el correo postal ha evolucionado y hoy en día los carteros y la correspondencia viajan ya no a través de las vías terrestres, marítimas o aéreas, ahora lo hacen a través del espacio y la fibra óptica, mediante un lenguaje binario el cual una vez que llega a su destino se transforma en lenguaje escrito, en imágenes, en video y en audio. Este tipo de correo es **instantáneo**, es decir, puede llegar a cualquier parte del mundo en cuestión de segundos no importando el lugar del remitente.

A esta nueva generación se le denominó *correo electrónico* y forma parte de la red de redes. Su origen se remonta a la década de los años setentas cuando se empleo en los sistemas de cómputo con el objetivo de cumplir con las mismas funciones del correo tradicional, es decir, con el envío y recepción de mensajes que podrían ser almacenados indefinidamente hasta que el usuario a través del equipo de cómputo lo bajara a su sistema personal y pudiera leerlo, reenviarlo o elaborar un nuevo mensaje.

La incursión del correo electrónico en los sistemas de educación y en particular en la modalidad de educación a distancia permitió que el desarrollo de éste avanzara a pasos agigantados, pues permitió lo que en la educación tradicional no se veía, una comunicación sumamente interactiva entre profesores y alumnos.

Esta situación seguramente se propicio debido a la disponibilidad que ofreció esta herramienta pues los usuarios tenían y tienen la oportunidad de estar siempre en contacto, ya sea de forma sincrónica intercambiando mensajes en tiempo real o asincrónica dejando almacenados los mensajes en los servidores siempre disponibles para su revisión teniendo la gran ventaja de que la información no se pierde o se olvida.

Una de las controversias que se dispararon cuando se dispuso el uso del correo electrónico en los sistemas a distancia fue la relacionada con los altos costos que presuponen el uso de esta tecnología, se sostenía que era improcedente la idea de pensar que las comunidades sumamente alejadas y con altos índices de pobreza pudieran tener acceso a esta tecnología, hoy en día los sistemas en computo a se ha vuelto sumamente accesible, además de que las universidades con modalidad a distancia cuentan con centros de apoyo a asistencia en donde las personas pueden conectarse al internet.

Por tales motivos quisiéramos suponer que ya no existe impedimento alguno para que cualquier estudiante adulto no importando su localización, idioma, nacionalidad pueda tener acceso a la educación. García Arieto explica en este sentido que “esencialmente, para que un usuario pueda beneficiarse de las posibilidades que le brinda el correo electrónico debe disponer de un ordenador, de una conexión a un servidor de internet, que puede ser una simple línea telefónica, un módem y la aplicación informática que finalmente lo hace posible”<sup>46</sup>.

Es decir que no se necesita de una imponente infraestructura para la utilización del correo electrónico por lo que también la educación a distancia requiere necesariamente que los alumnos, tutores y todo el equipo docente y administrativo manejen al cien por ciento este instrumento.

#### **4.1.3. Chat o conversación escrita**

Hasta hace algunas décadas solo en nuestra imaginación existía la posibilidad de tener una plática con una o varias personas que se encontraban localizadas a cientos de kilómetros de distancia, hoy en día este sueño es una realidad.

Con la finalidad de hacer esto posible y lograr tener una comunicación en tiempo real se crea bajo el hospicio del internet a finales de la década de los ochentas un programa informático que permitió tener una comunicación interactiva y sincrónica con otros interlocutores, a este programa se le dio en un principio el nombre de IRC (*internet relay chat*) al que más tarde le denominé como *chat* término inglés que quiere decir charla, aunque no tiene mucho que decir y poco concuerda con la finalidad de este sistema de comunicación que más tendría que ver con una conversación escrita, sin embargo el término *chat* es el más utilizado por millones de usuarios en todo el mundo no importando el idioma que hablen.

El objetivo de este sistema es facilitar el intercambio de ideas, impresiones, información a través de la conversación que se puede dar entre dos o más personas al mismo

---

<sup>46</sup>Ibíd. pág 259

tiempo y para lo cual solo se requiere que el o los usuarios cuenten con una conexión a internet, una computadora personal y un teclado.

En el campo de la educación a distancia éste sistema de comunicación es sumamente recurrido pues dispone el terreno para hacer posible el planteamiento de actividades de aprendizaje que pueden y deben ser sugeridas por el equipo docente, el tutor y los propios alumnos, de esta manera los tutores y la institución en general tiene la libertad necesaria para proponer debates a través del planteamiento de presuntas que presuponen una gran actividad por parte de los alumnos y que como en cualquier sesión presencial éstos se encuentran en la posibilidad de entrar en discusión de algún tema particular.

Estos encuentros presuponen un alto nivel de motivación entre los alumnos ya que disminuye el sentimiento de aislamiento y soledad producto del aprendizaje independiente, además de funcionar como complemento a las actividades laborales y profesionales de los participantes adultos.

#### **4.1.4. Videoconferencia interactiva**

La videoconferencia pertenece a la última generación de medios utilizados en la educación a distancia, al igual que el correo electrónico y el chat esta tecnología tiene gran utilidad en el sistema de comunicación bidireccional entre los diferentes elementos del proceso de enseñanza—aprendizaje.

En cuanto a la adhesión del vocablo **interactiva** se utilizó con la finalidad de entender que este sistema se refiere a aquel tipo de comunicación que se desarrolla cuando dos o más personas entablan una conversación mediada por algún medio de comunicación el cual permite el intercambio de cualquier cosa que se quiera o requiera. El objetivo que tiene el uso de la videoconferencia en los sistemas de educación a distancia será el intercambio de información ya sea verbal, textual, audiovisual o auditiva.

Es importante aclarar que el término de interactividad difiere del de interacción, ya que esta última “se refiere a una comunicación entre dos o más personas de manera presencial, es decir, sin medios electrónicos (...) donde cabe aclarar que el mero hecho de estar junto a alguien no garantiza la interacción, a menos que se inicie un intercambio comunicativo”.<sup>47</sup>

En términos generales algunos autores definen a la videoconferencia interactiva como:

“La videoconferencia interactiva es una herramienta eficaz que puede usarse en el ámbito de la educación a distancia. Este sistema puede integrarse en los programas de educación a distancia con una adaptación mínima al plan de estudios de los cursos y puede diseñarse para favorecer la comunicación por medio del video y audio bidireccional entre múltiples localidades”.<sup>48</sup>

“La videoconferencia interactiva es una forma de comunicación bidireccional, en donde los participantes comparte audio, video y datos en tiempo real y formato digital, pudiendo establecer contacto a kilómetros de distancia”<sup>49</sup>

“La videoconferencia proporciona un elevado grado de presencialidad que, aunque es simulada, ya que los intervinientes pueden encontrarse a miles de kilómetros de distancia, hace posible que el mensaje no solo contenga información verbal y para verbal relevante, sino que este se completa con contenidos comunicativos no verbales de gran significado contextualizante y situacional.”<sup>50</sup>

De hecho el uso de la videoconferencia se puede dar en varios niveles de presencialidad *simulada*. Básicamente existen tres tipos de videoconferencia, la de **escritorio** que permite una comunicación cara a cara y de forma sincrónica, es decir, los interlocutores pueden oírse y verse en tiempo real siempre y cuando se cuente con un equipo de computo personal, una videocámara, un micrófono y un *software* que permita la conexión vía internet; el segundo tipo es la **grupal**, este tipo de videoconferencia requiere de las misma tecnología que la de escritorio y posibilita el encuentro de varios alumnos con el fin de encabezar mesas de discusión.

---

<sup>47</sup> Diplomado en Educación a distancia. Modulo II. pág. 22

<sup>48</sup> Educandis. pág 1

<sup>49</sup> Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. Pág. 2

<sup>50</sup> GARCÍA, Lorenzo. Educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 265

Finalmente se encuentra la **sala de videoconferencias** en donde se pueden llevar a cabo sesiones de trabajo, conferencias, mesas de discusión, etc., y que por su capacidad se tiene la posibilidad de que interactúen varios grupos a la vez en tiempo real aunque en diferentes zonas geográficas.

La infraestructura necesaria para este tipo de videoconferencia, difiere en algunos aspectos tecnológicos debido a las necesidades que implica llevar a cabo sesiones entre un mayor número de alumnos.

Según la Dirección General de Sistemas de Cómputo Académico (DGSCA) correspondiente a la UNAM los elementos necesarios para integrar un sistema de sala de videoconferencia son:

- Canal de transmisión: todo sistema de videoconferencia requiere de un canal para transmitir la señal de audio y video a otro sitio, este puede ser; cable coaxial, microondas, fibra óptica, satélite, ISDN, etc.
- CODEC (codificador/decodificador, también un compresor/decompresor). Este dispositivo convierte las señales de video y audio en señales digitales, es considerado el corazón del sistema de videoconferencia.
- Dispositivo de control. Puede ser: tableta de control, teclado, *mouse*, pantalla sensible al tacto o control remoto. Este sistema controla el CODEC y el equipo periférico del sistema.
- Cámara robótica. (...)
- Micrófonos.(...)
- Monitores. (...)
- Software del sistema de videoconferencia. (...)
- Dispositivo de comunicación. Es el dispositivo (DCU/CSO) al que tenga señal digital desde el CODEC y la envía por el canal de transmisión(microondas, fibra óptica, etc.) lo que permite enviar y recibir la señal a sitios remotos.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> <http://www.ocv.org.com>. Observatorio de la UNESCO pagina en Internet. pág. 3

Toda esta infraestructura puede ser costosa en un principio cuando es montada y se invierte en la capacitación de personal técnico y tutores, pero a largo plazo se convierte en una inversión bastante más accesible.

Y por este motivo y por los beneficios en términos de comunicación y apoyo didáctico la videoconferencia interactiva se constituye en nuestros días como la herramienta de apoyo más utilizada por los sistemas de educación a distancia.

## CAPÍTULO III

### EL TUTOR

#### 1. EL PAPEL DEL TUTOR EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Los sistemas alternativos de la educación superior que hasta el momento hemos analizado son dos el Sistema de Educación Abierta y el Sistema de Educación a Distancia ambos, como anteriormente se mencionó, están constituidos por tres elementos indispensables para su funcionamiento, nos referimos al tutor, alumno y los materiales didácticos.

Los tres tienen el mismo peso e importancia por lo que a pesar de que el sistemas abiertos y a distancia se fomenta el autoaprendizaje y la independencia del alumno no se promueve la desaparición del tutor, por el contrario son supeditados uno del otro.

En este apartado se abarcará de manera particular el papel del tutor específicamente en los sistemas de educación a distancia, a pesar de que éste se encuentre en una etapa de planeación es importante analizarlo ya que implica una de las mejores opciones para una nueva forma de educación en nuestro país.

Comencemos por reafirmar que el papel que juega el tutor en los sistemas de enseñanza a distancia tiene que ver una visión liberadora de la relación institución-tutor, tutor-alumno, recordemos que el profesor de los sistemas de enseñanza tradicional tiene como objetivos la transmisión de conocimientos, él decide junto con la institución qué, cómo y cuándo se llevan a cabo las clases, los temas, las evaluaciones, etc., es decir, es un elemento autoritario del sistema de enseñanza—aprendizaje.

Por el contrario en los sistemas de educación a distancia el perfil del profesor es la de un tutor, un guía que funja como asesor, él será el punto de unión entre la institución educativa y el alumno, pero también el punto de encuentro entre el alumno y los materiales didácticos, pero no decidirá en su totalidad qué estudiará el alumno cómo y cuándo; en el caso del sistema a distancia el tutor y el alumno constituyen una relación interactiva en el proceso de enseñanza—aprendizaje.



En este contexto, retomando el modelo clásico de comunicación expuesto en el capítulo dos, podemos decir que el tutor será una especie de líder de opinión que desempeñará el proceso seguido por la teoría del flujo de la comunicación en dos etapas. Tendrá la misión de manipular el mensaje del conocimiento, de acuerdo a su experiencia y contexto a favor de la cultura del autoaprendizaje por parte del alumno.

Bajo estas condiciones éste deberá ser un experto (aparte de su formación académica) en el manejo de los medios de transmisión como son los medios de comunicación electrónicos y los informáticos, así como de los materiales didácticos, pero sobre todo será un experto comunicador de frente a una relación tutor—alumno bidireccional. Más adelante describiremos el perfil que es y el que debería cubrir el tutor dispuesto a emprender una enseñanza no presencial.

Sin embargo y pese a lo que se ha señalado hasta este momento, podemos afirmar que actualmente uno de los principales retos a los que se enfrentan los sistemas de educación a distancia es precisamente la formación de tutores *ex profeso*. Desgraciadamente algunas universidades que han implementado como alternativa los sistemas de educación a distancia en la formación superior han adaptado como tutores a profesores cuya formación se ha desarrollado con base en los sistemas escolarizados donde las necesidades y requerimientos son muy distintos a los de una educación fuera del aula.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente entremos de lleno al análisis del papel que juega el tutor en la educación a distancia tratando de definir el concepto, explicar y analizar cuál es su función real y cual es la ideal y especialmente escudriñar en la relación que éste guarda con el proceso comunicativo.

## 1.1 Definiciones del concepto

En muchas ocasiones para lograr acercarnos a una definición aproximada de tal o cual concepto requerimos de un análisis que abarca varios puntos de vista, los cuales arrojan un significado particular del concepto estudiado, la perspectiva que se tenga respecto al concepto definido está determinado invariablemente por el momento histórico de quienes tienen el objetivo de buscar una definición concreta, independientemente que se vieron los diferentes enfoques del concepto del tutor en el capítulo 1, es determinante recordar que es lo que se entiende por tutor en el marco de este contexto.

En este apartado, el concepto en cuestión que tratamos de definir es aquel que está relacionado con el término “tutor” enmarcado en el ámbito de la educación a distancia como elemento primordial del proceso enseñanza—aprendizaje.

Cabe aclarar *a priori* que las definiciones que hemos elegido para este objetivo cometen el error de denominar de diferentes maneras al tutor lo que genera una fuerte confusión al momento de describir que se entiende por este concepto. En otros términos, encontramos que algunos autores utilizan indiscriminadamente el término de asesor, profesor, consultor, instructor, etc., todos éstas de manera similar. Sin embargo para los fines de esta investigación, hemos acordado que el término que más se acerca al carácter del tutor es el concepto de **asesor**.

Una vez aclarado el término del tutor toca el turno para explicar que no existe una definición única del concepto del tutor pues son varios los autores e instituciones que no están de acuerdo en denominar *tutor* al encargado de facilitar la enseñanza a los alumnos en los sistemas a distancia. Sin embargo existen varias versiones que analizaremos acerca de este término lo que nos acercará a determinar en concreto lo que entendemos por el concepto de Tutor.

El término tutor "...proviene del latín *Tutor* que se refiere al que hace el papel de defender, guardar, preservar, sostener, sustentar, socorrer"<sup>52</sup>. Esta primera aproximación sólo define al sujeto, sin embargo, el concepto va aún más lejos "...la tutela debe consistir en el cuidado que el maestro ejerce sobre el avance académico del alumno, a lo largo de un curso o programa educativo [a distancia]."<sup>53</sup>. En esta definición el tutor deja o renuncia a ser un transmisor de conocimientos únicamente como los son los maestros en los sistemas tradicionales, su papel ahora es la de guiar al alumno en su camino hacia el estudio independiente.

El tutor tiene la obligación ética y profesional de inducir al alumno en el funcionamiento de los sistemas a distancia, es decir, debe introducirlo a los espacios y métodos que implica esta novedosa forma de enseñanza—aprendizaje tomando en cuenta que éste se encuentra frente a un sujeto, que es el alumno, que tiene una edad adulta y por lo tanto la responsabilidad y capacidad para emprender un estudio por sí mismo.

Pero la definición de Tutor implica algo más complejo pues éste "...no es un profesor en el sentido tradicional, su trabajo esencial no es transmitir información. Debe ser un crítico constructivo, que ayuda al alumno a salir de ciertas dificultades y explorar nuevos campos."<sup>54</sup>. En otras palabras el tutor toma el lugar de un motivador, alienta al alumno y lo guía a través de la adquisición de conocimientos; ya no es el que emite el conocimiento de forma lineal, su labor será proporcionar la asesoría necesaria al alumno para que por sí mismo adquiera los conocimientos que requiere en el autoaprendizaje.

Bajo este esquema tenemos un elemento importante que tomar en cuenta el asesoramiento; en algunos sistemas la palabra tutor es sustituida por la de asesor como en caso de la UNAM "La palabra asesor (...) es la persona que aconseja y sugiere. Esta acepción está acorde a las funciones que realiza el profesor en esta modalidad educativa, ya que se trata de un profesor calificado que fomenta el estudio independiente del

---

<sup>52</sup> "Diversos tipos de tutorías: posibilidades y limitaciones" en Diplomado de educación a distancia, modulo II. pág.229

<sup>53</sup> Diplomado de educación a distancia, modulo I pág.179

<sup>54</sup> <http://www.educadis.com> La educación a distancia, página en internet , pág.2

Educando, aconseja y sugiere la orientación y el ritmo que debe dar al autoaprendizaje...”<sup>55</sup>.

En este sentido el tutor es un asesor que fomenta el autoaprendizaje, es decir que enseña al alumno a “aprender a aprender”. Esta orientación debe ser recíproca, el alumno debe demandar al tutor/asesor los requerimientos, dudas e insatisfacciones que le genere el proceso de estudio independiente, sólo así el tutor estará en la posibilidad de desempeñar la labor de orientador guiando al alumno en su estudio para que este último tenga la posibilidad de crear y desarrollar por sí mismo el trabajo.

En este orden de ideas podemos concluir que el tutor en los sistemas a distancia tiene como principal objetivo guiar al alumno en el camino de la educación independiente; éste será crítico, asesor, motivador y aún más, deberá tener una excelente relación con el cada alumno que se encuentre bajo su tutela.

## **1.2 Características del tutor**

Pese a la situación antes mencionada existen ciertas características en las que los diferentes autores concuerdan y que podrían facilitar la noción que nosotros requerimos para entender el papel funcional del tutor.

- El tutor debe ser un docente formado y capacitado de forma directa en los sistemas a distancia, lo cual en la realidad no sucede ya que la mayor parte de los tutores se han formado en los sistemas convencionales.
- Tiene que ser un experto en la materia o curso que tiene bajo su tutela,
- Deber ser un excelente comunicador. Recordemos que el proceso comunicativo entre tutor y alumno es la columna vertebral del proceso de enseñanza. Un tutor que no tenga la capacidad de emitir r sugerencias, ideas, asesorías y de recibir las mismas se convierte en un informante.

---

<sup>55</sup> UNAM. El asesor en el sistema de universidad abierta UNAM. pág.2

- Tiene que ser un experto en el manejo de las nuevas tecnologías en comunicación y en los sistemas informáticos. Hoy en día y sobre todo en el caso de la educación a distancia el tutor debe ser un individuo que sepa a la perfección el manejo de los sistemas de cómputo, así como también el uso de las nuevas vías de comunicación encabezadas por el internet, correo electrónico, chat y la videoconferencia.
- Tiene que estar en continua actualización. El tutor está comprometido a estar en continua especialización de la materia o materias que asesora, no puede estar confiando a los conocimientos que adquirió en su formación.

Estas serían las características más relevantes del papel del tutor aunque cabe aclarar que no son las únicas pero si las más importantes y que pueden ser compartidas tanto en los sistemas presenciales como en los de a distancia; sin embargo estas características en los sistemas no presenciales tienen como finalidad cumplir con la función de orientación y apoyo al alumno, pero jamás la tarea de instruir a éste ya que la consecuencia sería la de confundir al alumno.

### **1.3 Funciones tutoriales en la educación a distancia**

En los sistemas no presenciales las funciones del tutor se establecen de acuerdo de acuerdo a las características del alumno, recordemos nuevamente que el tutor y el alumno no comparten el mismo espacio, es aprendizaje es independiente por parte de este último, por esta razón el tutor no debe transmitir más información, pues esta la adquiere directamente del material didáctico, pues su labor radica en asesorar, guiar y apoyar al alumno para que éste supere las dificultades que se le presentan en el estudio independiente. Por estas razones las funciones del tutor son:

- Potenciar el aprendizaje autónomo e independiente en el adulto. El tutor debe tener a la mano herramientas de estudio y técnicas que sugiera al alumno para que éste por si sólo adquiriera los conocimientos.

- Tiene que motivar al alumno y promover en este la automotivación para generar confianza y promover la autoestima. En los sistemas de educación a distancia el alumno muchas veces se siente sólo, frustrado e incluso perdido e el aprendizaje aislado, es precisamente en este momento que el tutor juega un papel sumamente relevante pues debe conocer técnicas de motivación que le permitan al alumno sentirse acompañado y capaz, esta situación puede llevarse a cabo a través de las conferencias telefónicas o virtuales (correo electrónico, chat o videoconferencia).
- Resolver junto con el alumno los problemas o dudas que éste último tenga respecto a los contenidos. Por ello la necesidad de que el tutor sea un experto en la materia tutelada.
- Promover la comunicación bidireccional. Es indispensable que tutor se convierta en un emisor y receptor al igual que el alumno para que el proceso de enseñanza—aprendizaje se retroalimente de las experiencias y conocimientos de ambos. Pero además esta comunicación en dos vías debe estar perfectamente planeada y organizada para que propicie el estímulo y orientación individual que el sistema requiere.
- Asesorar ampliamente al alumno en la “utilización de diferentes fuentes bibliográficas y de contenido a fin de incentivar sus estrategias de trabajo intelectual y práctico (cognoscitivas...), la interacción mediática con la nueva tecnología, etcétera.”<sup>56</sup> El tutor debe sugerir propuestas, actividades para la reflexión, fuentes de información alternativas, ofrecer si se requiere alguna explicación.
- Intervenir en los procesos comprensivos, en este sentido se propicia su función de guía, orientador y apoyo que es en lo que básicamente consiste su enseñar, en contraposición a la forma en que se enseña en la educación tradicional cuando enseñar es sinónimo de transmitir información (Litwin 1998).

Una vez plantadas las funciones del tutor en los sistemas a distancia es recomendable cerrar este planteamiento retomando el trabajo de García Arieto en su trabajo *la educación a distancia.....* publicado en el 2001 y en donde identifica tres funciones básicas del facilitador del aprendizaje y que están divididos en:

---

<sup>56</sup> FAINHOLC, Beatriz. La interactividad en la educación a distancia. pág. 94

**Función orientadora:** Esta función está enfocada a dar al alumno un apoyo afectivo (Arieto 2001), en este sentido casi la totalidad de los autores poniendo a la cabeza a Holmberg (1983) coinciden en destacar la función emotiva que cumple el tutor en los sistemas no presenciales. Este aspecto emotivo tiene que ver con el buen trato y preocupación que el tutor debe tener en su relación con el alumno y que destacaremos de manera concreta cuando toque el turno para hablar de las cualidades del tutor.

Dentro de la función orientadora el tutor debe:

- Informar de forma atenta y clara sobre los aspectos que rodean a la educación a distancia para que el alumno no se pierda en falsas impresiones sobre el sistema.
- Evitar que el alumno se sienta sólo manteniendo un contacto constante con él vía telefónica o a través de la red.
- Fomentar el estudio independiente, dejando claro en todo momento que él solo debe apoyar y orientar, pero no hace el trabajo del alumno o le da instrucciones de cómo hacer su trabajo.
- Ayuda a aclarar metas y dudas que el alumno tenga sobre el sistema de educación a distancia.
- Respeta y acepta a cada alumno que está bajo su tutela considerando siempre las características del adulto que estudia en este sistema.
- Fomenta la comunicación bidireccional y multidireccional.
- Proponer al alumno técnicas de estudio.

**Funciones académicas:** Estas están relacionadas con el ámbito de lo cognoscitivo o con lo que es lo mismo a la adquisición de conocimientos y, es especial cuando hablamos de un alumno que es adulto y que por consiguiente ya consigue cierta experiencia, sin embargo, es capaz de adquirir nuevos conocimientos y sumarlos a los ya aprendidos. En este sentido el tutor:

- Informa ampliamente al alumno de los requisitos del curso.
- Propone guías de trabajo.
- Previene posibles problemas del curso.
- Refuerza los contenidos, interpretándolos, cuestionándolos y supliendo diferencias.

- Relaciona los objetivos y contenidos del curso de acuerdo con las necesidades del alumno.
- Facilita y fomenta los materiales de apoyo (bibliotecas, hemerotecas, talleres, cursos, conferencias, etcétera.)
- Realiza en algún momento la evaluación con el fin de valorar, diagnosticar, determinar las causas de errores o dificultades con el fin de recomendar medidas de apoyo, informar formativamente y retroalimentar el sistema.<sup>57</sup>

**Funciones institucionales:** Este tipo de funciones que propone Arieto tienen que ver en definitiva con la parte organizacional del sistema a distancia. Es importante que el alumno conozca a la perfección cómo funciona la institución que le interesa, sobre todo cuando hablamos que la presencia del alumno en la institución es casi nula, en este sentido el tutor juega un papel importante ya que él será de alguna manera un canal de comunicación entre el alumno y la institución. Por esta razón el tutor:

- Debe identificarse y participar de la filosofía de la institución, de preferencia el tutor no debe estar forzado a participar en un sistema en el que no se encuentra a gusto o coincide con éste.
- Debe conocer perfectamente “los fundamentos, estructura, posibilidades y metodología de la enseñanza a distancia y actualizarse en todo momento, sino se encuentra al día corre el riesgo de perderse y perder al alumno.
- Es importante la colaboración y comunicación entre los propios tutores y la institución.
- Conocer y evaluar los materiales didácticos así como las actividades complementarias del curso.
- Dar información oficial a los alumnos sobre los asuntos escolares como el periodo de inscripción, actividades institucionales, programas de apoyo, etcétera.
- Elaborar oportunamente reportes tutoriales de evaluación del curso y del propio alumno que e permitirán conocer a cada uno de éstos.

Estas serían las funciones que un buen tutor de educación a distancia debe llevar a cabo, aunque esto diste de la realidad en algunos países, a un así el papel del tutor debe estar

---

<sup>57</sup> GARCÍA, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. pág. 133



bien definido y enfocarse a su labor dejando de lado actividades que nada tengan que ver con éste como la de instruir lo que puede provocar gran confusión al alumno debido a que éste ya tiene las instrucciones que le fueron planteadas en los materiales didácticos. Pese a que estamos hablando de sistemas alternativos estas características bien podrían presentarse en el profesor de los sistemas tradicionales.

#### **1.4 Cualidades del tutor**

A grandes rasgos el tutor de los sistemas a distancia debe tener los siguientes atributos según Holmberg:

- Cordialidad. El alumno tiene que sentirse bienvenido, respetado y cómodo, esta capacidad debe estar dada por el tutor a través del buen trato hacía el alumno. Es negativo que el tutor se magnifique frente al estudiante.
- Capacidad de aceptación. El tutor debe aceptar y respetar la realidad que envuelve al alumno, en especial a aquellos que presentan algún problema de salud o nacionalidad sea extranjero o de alguna comunidad lejana. Por estos motivos el tutor debe conocer perfectamente a cada alumno aunque ello se lleve tiempo.
- Honradez. El tutor debe ser auténtico, a pesar de que no se trate de describir al tutor perfecto, éste tiene que ser tal y como es sin mostrar sentimientos de superioridad o autoridad sobre el alumno.
- Empatía. El tutor tiene que coincidir o identificarse con el alumno a distancia. Éste tiene que lo más aproximado al sentir del alumno, debe “ponerse en los zapatos del alumno”, ya que en algún momento el tutor también fue alumno y conoce de las frustraciones y motivaciones que promueven el interés en el estudio.
- Capacidad de escuchar y leer. Un tutor con poca paciencia puede decaer en un ser apático y lejano. De su capacidad de escuchar y entender las dudas, problemas y aportaciones del

alumno dependerá el éxito del curso, además el tutor debe reflexionar, poner atención y evitar cuestionamientos que desalienten el trabajo del alumno.

Tal vez estas cualidades nos parezcan ideales, correspondientes a un ser perfecto, sin defectos, que desafortunadamente no existe como tal, pero nos sentimos comprometidos a plantear estas características debido a que debemos entender que la modalidad a distancia esta enmarcada en función al proceso de enseñanza—aprendizaje del alumno y no en base a satisfacer las necesidades de la institución y los tutores.

El alumno de los sistemas no presenciales requiere del apoyo de un tutor con estas características, debido a que la propuesta metodología esta elaborada en función del estudio o aprendizaje autónomo e independiente, lo cual requiere de respeto, motivación, empatía por parte del facilitador del aprendizaje: el tutor, para que de esta manera el alumno deje ser un numero en la lista de asistencia y se convierta en un individuo que pretende desarrollar sus capacidades cognoscitivas, personales y sociales

Finalmente es importante analizar los estilos de tutoría que hasta este momento se han planteado por algunos investigadores y que básicamente tienen que ver con el proceso comunicativo que se lleva a cabo en la relación tutor—alumno; el tipo de encuentros que sostengan estos dos componentes tendrá como objetivo por un lado, el acercamiento ya sea de manera presencial o a distancia del que orienta y el que aprende. Lo que facilitará que los sentimientos de aislamiento y soledad se aminoren y pueda llevarse a cabo el proceso de socialización.

Por otro lado, estas reuniones tendrán como resultado el intercambio del flujo de información, experiencias, conocimientos, ideas, dudas, etc., es decir, sólo a través de los encuentros tutor—alumno el proceso educativo podrá retroalimentarse y desarrollarse satisfactoriamente.

Por estas razones es que al tutor se le considera interactivo en estos sistema donde la información fluye de forma bidireccional enmarcada en un relación interactiva entre alumno = tutor - materiales didácticos - institución.

Como ya mencionamos antes, en los sistemas a distancia la figura del tutor se encuentra ubicada dentro de una relación interactiva, ya que será a través de ésta que el alumno se podrá relacionar con todas las partes de este proceso educativo. Por esta razón es necesario que existan diversas formas de vinculación entre los elementos de este equipo de colaboradores, es decir, la tutoría no sólo se posibilita cuando el tutor se pone en contacto con alumno a través de cualquier medio de comunicación, sino que este encuentro tiene variaciones que son adaptaciones que la institución hace de acuerdo a las necesidades y características de cada alumno, es decir, se debe de poner al servicio del alumno diferentes opciones de encuentros respecto al tutor con el objetivo de hacer más eficiente y personal el proceso de aprendizaje.

## 1.5 Tipos de tutoría

Para describir los tipos de tutoría que *deben* ser los más comunes y que desafortunadamente no siempre se implementan como deben ser, (ésto de acuerdo al país o sistema en el se imparta este sistema) hemos retomado nuevamente el trabajo de Holmberg<sup>58</sup>(1999) para conocer cuales serían las distintas formulas que se propone para que el sistema de orientación sea más dinámico y eficaz:

*Tutoría presencial.* Este tipo de tutoría o modelo se basa en una relación presencial cara a cara, es una comunicación real, el flujo de información no se encuentra mediatizado generando que no exista ninguna especie de ruido en el contexto que rodea al tutor y al alumno. Lo destacable es la **relación personal** que surge de este encuentro, es decir, al alumno se le da un trato personalizado en el cual debe ser cordial y respetuoso.

En esta situación el tutor que tiene físicamente a su tutelado debe encontrar las herramientas para motivarlo, resolver en conjunto problemas relacionados con el contenido de los materiales de estudio, de las dudas que surgen provocadas por el mismo sistema de educación, así como los relacionados con el programa que brinda la Institución. Las reuniones deberán conciliarse en horarios flexibles y abiertos para ambos y en un espacio determinado que generalmente es la oficina del tutor.

---

<sup>58</sup>Ibídem. pág. 136

*Tutoría grupal.* El proceso de sociabilización que por las circunstancias de lejanía debe llevar el alumno a cabo es en su mayoría mediatizado pues —como ya mencionamos— es sólo a través de la comunicación entre tutor y alumno como se puede llevar cabo una parte de la retroalimentación, ya que la otra se realiza a través de la interacción entre el alumno y los materiales didácticos que, más adelante retomaremos, permitirá potenciar la sociabilización necesaria para disminuir o contrarrestar el sentimiento de aislamiento que puede perjudicar el sistema.

Este tipo de dinámicas pueden ser presenciales ( sesiones grupales en lugar y tiempo determinados) o a distancia (donde los participantes están de forma asincrónica o sincrónica en lugares diferentes).

A través de éstas se llevan a cabo encuentros presenciales entre los alumnos y el tutor, los participantes tienen encuentros con otros y la sesión la puede o no presidir el propio tutor, es decir, este modelo grupal no tiene como principal objetivo ir a presenciar ninguna exposición por parte del docente, por el contrario el tutor en ocasiones el tutor debe sumarse al resto del grupo; la finalidad que persiguen estas tutorías es el intercambio de impresiones, reflexiones, dudas o aportaciones, en este sentido se pretende fomentar entre los alumnos la capacidad y espíritu crítico, así como la aceptación de otras opiniones o propuestas.

*Tutoría a distancia.* Los encuentros a distancia se dieron en principio a través de los diferentes medios que funcionaron de soporte comunicativo entre los tutores y los alumnos, estos estuvieron constituidos por el correo postal o el teléfono, aunque este último sigue siendo un medio sumamente socorrido por el sistema.

Hoy en día la utilización de los medios informáticos están convirtiendo a las sesiones grupales en campus virtuales donde se tiene la posibilidad de que los alumnos se pueden conectar, no importando las dimensiones de tiempo y espacio, con su tutor o con otros alumnos en tiempo real a través del internet y, con éste los encuentros vía chat o videoconferencia y el correo electrónico (de cada uno de estos medios hablaremos en el siguiente apartado).

Hecha esta tipología de tutoría queremos insistir, al igual que los autores consultados, que el papel del tutor dentro del proceso de enseñanza—aprendizaje a distancia es sumamente necesario; por esta razón nos preocupa el hecho de que se llegue a pensar que esta figura vaya desapareciendo con el tiempo y con la evolución de los medios informáticos, en los que cabe la posibilidad de producir lo que Maggio denomina como *tutor virtual*; en nuestra opinión creemos que jamás un software o programa de computadora podrá sustituir o tomar el lugar del que orienta y no lo podrá hacer porque sólo faltaría que a este software se le aplicara la experiencia vivencial que implica el proceso del desarrollo del ser humano, y que definen las aptitudes y actitudes del tutor, cosa que jamás se podrá llevar a cabo.

## **2. EL PAPEL DEL TUTOR COMO COMUNICADOR EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA—APRENDIZAJE A DISTANCIA.**

En algunos textos de comunicación se ha establecido un principio general en el cual se ha asegurado que la comunicación es la base de toda relación humana sea primitiva o social. Queremos entender que esta idea no es un postulado de ninguna ciencia ya sea exacta o social. Sin embargo, es sobre todo en las ciencias sociales que el estudio de la comunicación ‘como proceso’ (siglo XX) ha implicado que se le relacione con casi todas las actividades en la cual el hombre como individuo forme parte.

Una de los procesos que sin duda ha acompañado al hombre casi desde sus orígenes es la educación. Como proceso ésta ha centrado su metodología con base a un proceso informativo, es decir, de tipo unidireccional de emisor-profesor a receptor-alumno, que en algunos momentos históricos esta unidireccionalidad fue indispensable en la formación de los sistemas tradicionales de la educación; pero no es sino hasta los siglos recientes XX y XXI que la educación se tornó como un proceso interactivo de emisor-profesor a receptor-alumno y viceversa donde ambos se nutren del conocimiento.

En este sentido “sin comunicación no hay educación posible”<sup>59</sup>, y no es que una sea más importante que la otra, el planteamiento que Serramona retoma tiene que ver con que ambos procesos necesitan, sin lugar a dudas, para su existencia de tres elementos indispensables: el emisor-tutor, receptor-alumno y mensaje-conocimientos.

Es imposible concebir los procesos comunicativos y educativos sin la composición de las partes interactuantes; se necesita forzosamente desde la perspectiva de la comunicación intrapersonal y la comunicación interpersonal de un receptor a quien llevar un mensaje

transmitido por un receptor, como también es imposible entender que en el proceso de enseñanza—aprendizaje exista un profesor que no cuente con alumnos a quien transmitir ideas, conocimientos y cultura.

El papel del tutor es sin duda una pieza clave en el modelo educativo ya sea escolarizado, abierto o a distancia, en esta última es éste quien promueve el conocimiento como se dijo anteriormente; el tutor es quien facilita al alumno el aprendizaje, en este sentido el tutor emite instrucciones, sugerencias, consejos y evaluaciones, pero de forma individual, ya sea cara a cara en entrevista o sesiones de asesoría o a través de los diferentes medios de comunicación que fungen como canales de transmisión como el teléfono, el fax, en línea mediante el correo electrónico, el *chat*, la videoconferencia; no importando el medio que el tutor/asesor y el alumno utilicen la relación entre ambos debe ser más estrecha y equilibrada.

No se trata de analizar al tutor como un emisor que simplemente transmite conocimientos y consejos al alumno, su función es aún más compleja. En la relación tutor-alumno dentro de los programas a distancia existe una elaboración de mensajes cuyo fin, independientemente de que sea emprendida por cualquiera de estos dos participantes, es aportar ideas, conocimientos y cultura, es decir, en el proceso de enseñanza—aprendizaje el emisor no siempre es el tutor, en ocasiones el propio alumno es el que aporta algo nuevo al proceso.

---

<sup>59</sup> SARRAMONA, Jaime. Tecnología de la Educación a distancia. pág.14

En los sistemas a distancia la relación tutor-alumno se torna en un proceso activo y netamente comunicativo, por lo que se ha llegado a designar como comunicación pedagógica, en ésta se "...le atribuye al emisor [tutor] su importancia como sujeto creativo de su propia actividad y evaluación de los preceptores [alumnos]; es en este proceso que el receptor es visto como un sujeto activo, reflexivo y crítico, quien autoevalúa su propia actividad y también posee la capacidad de evaluar al emisor."<sup>60</sup>.

De acuerdo con la cita anterior cabe destacar el hecho de que en la mayoría de las instituciones que imparten la modalidad de educación a distancia el tutor debe concebirse como un comunicador, él está casi obligado a interactuar tanto emocional como cognositivamente con el alumno o receptor; la comunicación entre ambas partes es abierta y reciproca puesto que las dos instancias persiguen los mismo fines de hecho para que el proceso comunicativo sea efectivo y cumpla con las funciones de poner en común ideas y conocimientos debe haber aceptación y disposición de ambas partes para que la información fluya y no sea una situación conductual E—R como casi siempre sucede en los sistemas escolarizados.

En la educación a distancia —y hasta en los sistemas abiertos— sucede la misma situación, la comunicación fluye de manera bidireccional y no unilateralmente, el tutor-asesor no es un emisor de conocimientos únicamente es y debe ser un receptor de las emisiones que el alumno trasmite.

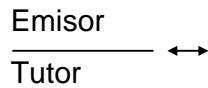
### **3. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA**

En este apartado intentaremos elaborar un modelo que explique la forma en como se comporta el proceso de enseñanza—aprendizaje en los sistemas a distancia en función del modelo de comunicación que elaboramos con base al marco teórico que se planteó en el capítulo dos en la figura 2.

---

<sup>60</sup> Diplomado de educación a distancia, modulo II. pág.147

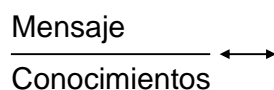
En primer lugar partiremos del modelo clásico u horizontal de la comunicación el cual guarda en su forma una similitud implícita con el modelo de educación a distancia, así tenemos que:



El tutor como podemos observar es la emisor principal, éste será quien haga llegar en un principio el contenido de los cursos y los mensajes que contengan los conocimientos que éste estará dispuesta a impartir y promover en los sistemas de educación a distancia; pero también difundirá el contenido institucional, es decir que hará llegar a los alumnos la forma de funcionar de la institución y a su vez la forma de trabajar del sistema administrativo de ésta.

En este sentido el tutor juega el rol de líder de opinión, él será el vínculo “real” que exista entre la institución educativa y el alumno; por tal motivo el tutor deberá conocer perfectamente el sistema institucional y el sistema de enseñanza propuesto. Su papel no es la un transmisor de conocimientos, la diferencia con los sistemas tradicionales radica precisamente en lugar estratégico que ocupa dentro del proceso comunicativo del sistema de enseñanza–aprendizaje a distancia, en este sentido su papel lo constituyen las asesorías y la orientación que este elemento proporcione al alumno.

Por tal razón planteamos que el tutor es un guía o líder de opinión a dos niveles, el primero por su acercamiento con el mensaje original emitido por la institución en la que trabaja y el segundo nivel por la relación de empatía que guarda con el receptor del conocimiento, el alumno.

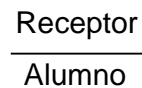




Por su parte los mensajes serán los portadores del conocimiento, su codificación esta elaborada con base a las necesidades del alumno, esto si recordamos que en los sistemas de educación a distancia el alumno es un individuo independiente, responsable y liberado de las limitantes de los sistemas escolarizados, por esta razón el emisor o institución deberá codificar sus mensajes partiendo del total conocimiento del alumno.



El canal está constituido por los materiales didácticos los cuales están elaborados de acuerdo a los mensajes o conocimientos que la institución desea impartir, en ellos se encuentra “el saber”; en el caso de la educación a distancia —así como también en el sistema abierto— los materiales didácticos que pueden ser escritos o audiovisuales deben ser elaborados de manera explícita, coherente; deben facilitar al alumno la comprensión exitosa del contenido de éstos, siempre que pensemos que el alumno de la educación a distancia está dispuesto en un sistema de autoaprendizaje



El cuarto elemento de este sistema horizontal de lo que Sarramona denominó comunicación pedagógica está constituido por el receptor del conocimiento y la asesoría, nos referimos al alumno; éste debe ser independiente, autocrítico, emprendedor y creativo, pero sobre todo él mismo será responsable de su aprendizaje y deberá guardar una estrecha relación con su tutor, de hecho en algún momento de este proceso de aprendizaje éste deberá ser un buen emisor al exponer sus puntos de vista y por qué no sus aportaciones al sistema de enseñanza.

Hasta aquí hemos realizado un sistema horizontal del proceso de educación a distancia tomando como base el proceso comunicativo; en función de esta elaboración esquemática tenemos la necesidad de complementar este sistema agregando algunos elementos que redondearán la dinámica del sistema comunicativo de la enseñanza—aprendizaje. El primer elemento extra será a lo que se denominó Contexto Social (ver figura 3). Este contexto social estará constituido por un espacio y tiempo determinados por las condiciones históricas en que se encuentren sumergidos los emisores y los receptores.

Los momentos históricos estarán en función de lo que en el segundo capítulo se describió como “campo de experiencia común” y que hace referencia a las historias personales que tanto el emisor como el receptor hayan experimentado, entre mayor sea el campo de experiencia compartido más eficaz será la recepción de los mensajes emitidos por la institución y mejor constituida estará la relación tutor—alumno (ver figura 4).

En este momento de la elaboración del proceso de la comunicación y su similitud con el proceso de la educación a distancia nos encontramos con la adscripción de un elemento sumamente importante en este proceso, nos referimos a la participación y función de los medios de comunicación ya sean impresos (periódicos, revistas, trípticos, etc.), electrónicos (televisión, radio, cine) e informáticos (ordenadores, internet, correo electrónico, *chats*, videoconferencia).

Éstos últimos utilizados recientemente como recursos de apoyo en la educación a distancia, lo que le ha ofrecido a los sistemas de educación no presencial una nueva visión convirtiéndolos a éstos en alternativas más eficaces y veloces, permitiendo lograr lo que hasta hace unos cuantos años era imposible la comunicación visual, auditiva o ambas en tiempo real entre individuos separados físicamente que persiguen un fin común la trasmisión de nuevos conocimientos, ideas y cultura.

Para efectos prácticos de este análisis hemos identificado dos tipos de medios de comunicación, los medios emisores y los medios receptores, los primeros tendrán la función de emitir la señal que trasmite el mensaje a través de computadores, estudios de televisión, cabinas de radio o salas de videoconferencia cuya señal será recibida por

los medios receptores como las computadoras personales, la televisión, la radio, el correo electrónico y en ocasiones desde la comodidad de los hogares (ver figura 5)

El último elemento de este esquema está constituido por lo que Berlo denominó *feedback*, la retroalimentación de la información que fluye del emisor o tutor a los receptores o alumnos debe tener una dinámica que les permitan a ambos lados del sistema de comunicación emisores– receptores nutrirse de los conocimientos que se imparten en las instituciones de enseñanza–aprendizaje a distancia. Los mensajes emitidos por el receptor que retornan al emisor original permiten evaluar el grado de eficacia de los materiales didácticos y de la labor del propio tutor así como también el nivel de preparación y asimilación del alumno en los sistemas de educación a distancia.

De esta manera, teóricamente hemos complementado el modelo (ver figura 6) que proponemos para explicar la funcionalidad de los sistemas de educación a distancia y el papel que juega el tutor en éstos, para que de esta forma se logre identificar el proceso de comunicación en relación con el proceso de la educación del siglo XXI y de los sistemas alternativos de educación a distancia.

## REFLEXIONES A MANERA DE CONCLUSIONES

Hoy más que nunca es imprescindible que en un mundo sumamente sistematizado y globalizado las expectativas del desarrollo personal y profesional de los individuos que conforman las diversas sociedades tengan la posibilidad de crecer y desarrollarse hasta alcanzar las metas que cada uno de éstos se haya planteado en la vida.

De esta manera las instituciones educativas están obligadas a proponer alternativas de cambio que permitan contrarrestar las barreras del tiempo y el espacio que limitan en ocasiones el desarrollo profesional y, para que esta manera se permita la plena satisfacción de una sólida formación educativa basándose en la alta calidad que deberán ofrecer los nuevos métodos de enseñanza—aprendizaje.

En este contexto, los objetivos del presente trabajo estuvieron enfocados a plantear, desde la plataforma comunicacional, cuál es el papel del tutor en los sistemas de educación a distancia, para este fin tuvimos que plantearnos algunos cuestionamientos enfocados a subsanar ciertas dudas respecto a este sistema.

El primero de ellos fue investigar y verificar si es que en efecto la educación a distancia forma parte de la educación formal, esto es, si cumple con los requerimientos didácticos necesarios para conformarse como un método de enseñanza—aprendizaje, para posteriormente ir desgajando e identificando cada uno de los elementos que conforman la estructura que da forma a este sistema alternativo de educación.

En este análisis, desarrollado, se replanteó que la educación a distancia, así como otros sistemas alternativos como la educación abierta y la capacitación a distancia tienen en su estructura los rasgos necesarios para ser aceptados como métodos de enseñanza—aprendizaje y, que con base en su desarrollo histórico, le han otorgado características particulares como un método didáctico enfocado al aprendizaje independiente, en donde la estafeta es llevada por el alumno de acuerdo con un sistema flexible, libre y abierto que permite una comunicación multidireccional (alumno-tutor, alumno-alumno, institución-alumno y materiales didácticos-alumno) que puede

darse en forma asincrónica y sincrónica de acuerdo a las posibilidades que ofrecen los medios de comunicación informáticos y electrónicos.

Esta relación comunicacional es lo que se analizó como *dialogo didáctico mediado*; los resultados de esta comunicación en dos vías es reforzada por el proceso de evaluación que en todo momento permite establecer parámetros que ofrecen la actualización y la modificación de los materiales y contenidos didácticos, lo que ofrecerá al alumno la oportunidad de que cumpla una formación profesional satisfactoria.

El siguiente objetivo fue el verificar de acuerdo al marco teórico del proceso de comunicación y educación, analizado en el capítulo dos donde se presentan los engranes que permiten el acoplamiento de estos dos procesos, para ello fue necesario elaborar un modelo de comunicación derivado del modelo clásico que permitiera ir ajustando los elementos del sistema de educación a distancia. Este ensamblaje fue elaborado basándose en los componentes que nos proporcionaron las teorías en comunicación y en el marco teórico de la educación a distancia.

Las expectativas que teníamos acerca de verificar que en efecto *sin comunicación no hay educación* nos permitió encontrarnos con una visión del proceso de educación que no habíamos conocido y fue ver la posibilidad de encontrar en las relaciones que se establecen entre los diferentes elementos del proceso de enseñanza—aprendizaje un universo de posibilidades comunicativas lo mismo intrapersonal, interpersonal, intragrupal e intergrupala, lo cual nos permitió reforzar el postulado anterior afirmando que el proceso de educación debe estar sustentado en una dinámica comunicativa.

La posibilidad de una comunicación multidireccional se encuentra sustentada en el uso de las nuevas herramientas que ofrecen los medios de comunicación relacionados con los sistemas de cómputo como el internet (correo electrónico, chat y videoconferencia interactiva) que ha posibilitado que las distancias geográficas no sean un obstáculo para la obtención e intercambio de conocimientos, ideas, inquietudes, etc. Estos medios se han convertido en la carta fuerte dentro vertiginoso desarrollo que ha presentado en las últimas tres décadas la educación a distancia.

De esta manera, una vez abordados los objetivos antes descritos el análisis se enfocó concretamente a determinar cuál es el papel que juega el tutor en los sistemas de educación a distancia.

En primer lugar observamos que el tutor no es un elemento que venga a sustituir al profesor de los sistemas convencionales, su función primordial es fungir como un asesor, guía y facilitador del aprendizaje, dejando a tras el papel de transmisor de conocimientos, ya que esta labor está bajo la responsabilidad de los materiales didácticos que son elaborados de forma *ex profesa* por todo un equipo de especialistas, en este sentido el tutor forma parte de este equipo por lo que a éste le corresponde ser un excelente comunicador a favor de la estrecha relación ya sea presencial o virtual que lleva acabo con el alumno.

En este sentido, en términos de comunicación, el tutor debe ser un emisor y receptor a la vez, es decir, será quien proponga al alumno dinámicas enfocadas a desarrollar y exponer lo aprendido en los materiales didácticos para estar dispuesto a retroalimentarse de las respuestas y propuestas que el alumno tenga a bien hacer después de un extenso análisis y comprensión de lo que aprende.

El análisis de esta relación permitió elaborar un segundo modelo en el cual se expuso de manera gráfica la función comunicativa del rol del tutor en el proceso de enseñanza—aprendizaje a distancia, concluyendo de esta manera que es acertada la visión que algunos investigadores tienen respecto a este sistema alternativo de verlo como un proceso dinámico y sumamente efectivo de educación para adultos.

Pero no sólo es una alternativa respetada, también es generadora de nuevas relaciones interactivas, afectivas y cognitivas entre el alumno y las instituciones educativas, relación que muy a nuestro pesar no siempre se lleva acabo en los sistemas tradicionales, en donde vemos que la relación alumno—profesor es en general autoritaria e informativa, lo que ha generado que el alumno sea un agente pasivo, hermético y poco propositivo.

Sin embargo, podemos asegurar que actualmente las más importantes y reconocidas universidades del mundo entre ellas la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) han volcado su mirada a esta nueva alternativa, proponiendo espacios para el desarrollo de cursos, seminarios y diplomados a distancia que permiten cadenciosamente ir acercando a las nuevas generaciones a este sistema de educación.

En este sentido y a pesar de que la *educación a distancia* cuenta con una trayectoria de más de ciento cincuenta años, en México la aplicación y desarrollo de esta modalidad se encuentra aún en una etapa a la que podríamos señalar como **experimental**, esta denominación se debe a que la mayoría de las instituciones escolares acogen a la educación a distancia como un subprograma del sistema escolarizado, como un proyecto o como talleres en donde se resaltan sólo los usos de los medios informáticos ( internet o videoconferencia) careciendo en todo momento de un programa o método de enseñanza—aprendizaje, de una organización de tutores y del apoyo de materiales didácticos.

Independientemente de esta situación, se ha observado que con el inicio del nuevo siglo tanto las universidades públicas y privadas así como el Gobierno han comenzado abrir formalmente los espacios para el desarrollo de esta alternativa, proponiéndola como una de las opciones más acertada para contrarrestar los problemas arraigados por décadas respecto a las deficiencias de la educación tradicional, sobre todo aquellos relacionados con la falta de espacios físicos y las restricciones de admisión (horarios, edad, nivel de estudios, etc.) en donde los más perjudicados son aquellos sectores de la sociedad más vulnerables.

Por tales razones creemos y estamos seguros que la *educación a distancia*, ya sea en nuestro país o en otras partes de mundo, vendrá a replantear las bases que dieron origen al proceso de la educación escolarizada, para así ofrecer a los individuos, de una forma más democrática, las herramientas necesarias para desarrollarse en un mundo cada vez tecnificado y globalizado, sin perder claro está, la esencia social y humana del proceso de enseñanza—aprendizaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- BERLO, David. El proceso de la comunicación. México, Ed. El Ateneo, 1992.
- CARRILLO, Ignacio. Compilación de la Legislación Universitaria de 1910-1976. México, UNAM, 1977.
- COLMENERO, Sergio. Historia, presencia y conciencia. México, UNAM—FCPYS, 1991.
- CORRAL, Antonio. El modelo español de educación superior a distancia: la UNED. Tema 7, Madrid, UNED, 1984.
- DE AZEVEDO, Fernando. Sociología de la educación. México, Ed. F.C.E., 1981.
- DE FLEUR, Melvin. Teorías de la comunicación masiva. Buenos Aires, Ed. Paidos, 1979.
- FAINHOLC, Beatriz. La interactividad en la educación a distancia. Argentina, Ed. Paidos, 1999, págs. 23-49, 57-61, 77-99
- GARCÍA, Lorenzo. La educación a distancia, de la teoría a la práctica. España, Ed. Ariel, 2001.
- GALLARDO, Alejandro. Curso de Teorías de la Comunicación. UNAM, México, 1990.
- HOLMBERG, Börge. Educación a distancia, situación y perspectivas. Argentina, Ed. Kapelusz, 1985.
- LITWIN, Edith (compiladora). La educación a distancia. Temas para el debate en una nueva agenda educativa. Argentina, Ed. Amorrortu, 2000, págs. 11-64, 135-159.
- LUGO, María Tteresa y SHULMAN, Daniel. Capacitación a distancia: acercar la lejanía, herramientas para el desarrollo de programas a distancia. Argentina, 1999, Ed. Magisterio del Río de la Plata, págs.5-56
- MORAGAS, Miguel. Teorías de la comunicación. Barcelona, Ed. Gustavo Gili, 1981.
- PAOLI, Antonio. Comunicación e Información. México, Ed. Trillas, 1985.
- PEREZNIETO, Leonel. Algunas consideraciones acerca de la Reforma Universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de México. México, UNAM, 1976.
- RENÉE, Erdos. La enseñanza por correspondencia. Volumen I, Barcelona, 1976, págs. 2-27



RUGARCÍA, Armando. Educación a distancia ¿Otra educación?. México, Ed. Lupus Magíster, 1999.

SARRAMONA, Jaime. Tecnología de la enseñanza a distancia. Ed. CEAC, Barcelona, 1975.

SUA. Sistema de Universidad Abierta. SUA—FCPS. México

TRILLA, Jaime. La educación fuera de la escuela, enseñanza a distancia, por correspondencia, por ordenador, radio, video y otros medios. España, Ed. Planeta, 1985.

UNAM. Diplomado de educación a distancia. Modulo I, México, UNAM—CUAED, 1995.

UNAM. Diplomado de educación a distancia. Modulo II, México, UNAM—CUAED, 1995.

UNAM. Diplomado de educación a distancia. Modulo III, México, UNAM—CUAED, 1995

UNED. El modelo español de educación a distancia: la UNED, Madrid, UNED, 1984.

VILLAREAL, Armando. La educación a distancia en América Latina. Tomo I, Caracas, Ed. Kapelusz, 1987, págs. 75-81

WOLF, Mauro. La investigación de la comunicación de masas. México, Ed. Paidós, 1996

## HEMEROGRAFÍA

Promueve UNESCO educación a distancia en Reforma, México, 22/08/01, Pág.5A

El asesor en el sistema de universidad abierta UNAM. México, 08/09/01

## OTRAS FUENTES

Juan Rodríguez de Arena, audiocassette no. 1. Diplomado de educación a distancia, UNAM-CUAED, 1995

<http://www.unam.mx/enlínea>

<http://www.pompeya.cuaed.unam.mx>

<http://www.ocv.org.com>

<http://www.educadis.com>

<http://www.dtd.unam.mx>

<http://www.politicas.unam.mx>

<http://www.distancia.unam.mx>

# ANEXOS

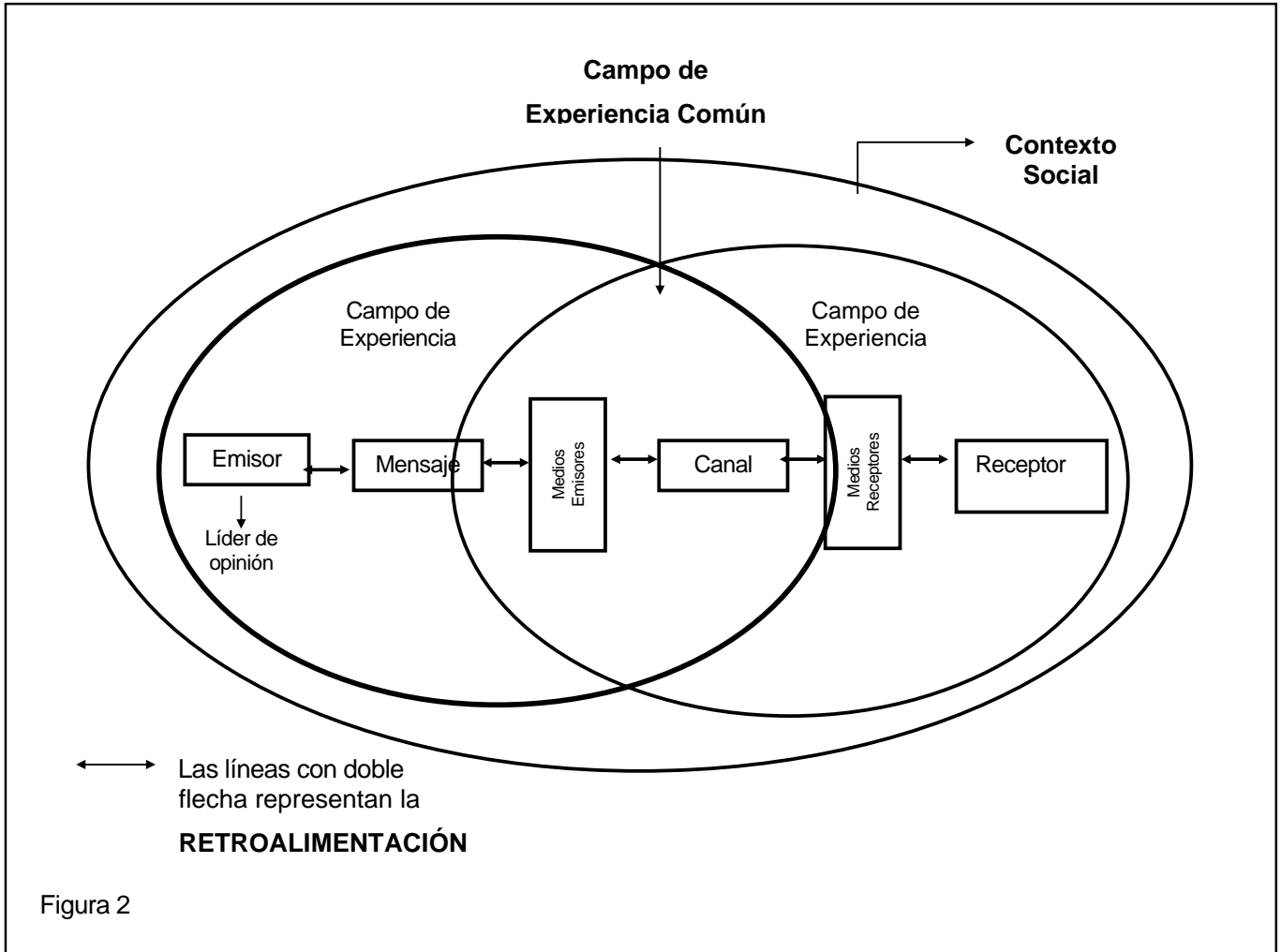


Figura 2

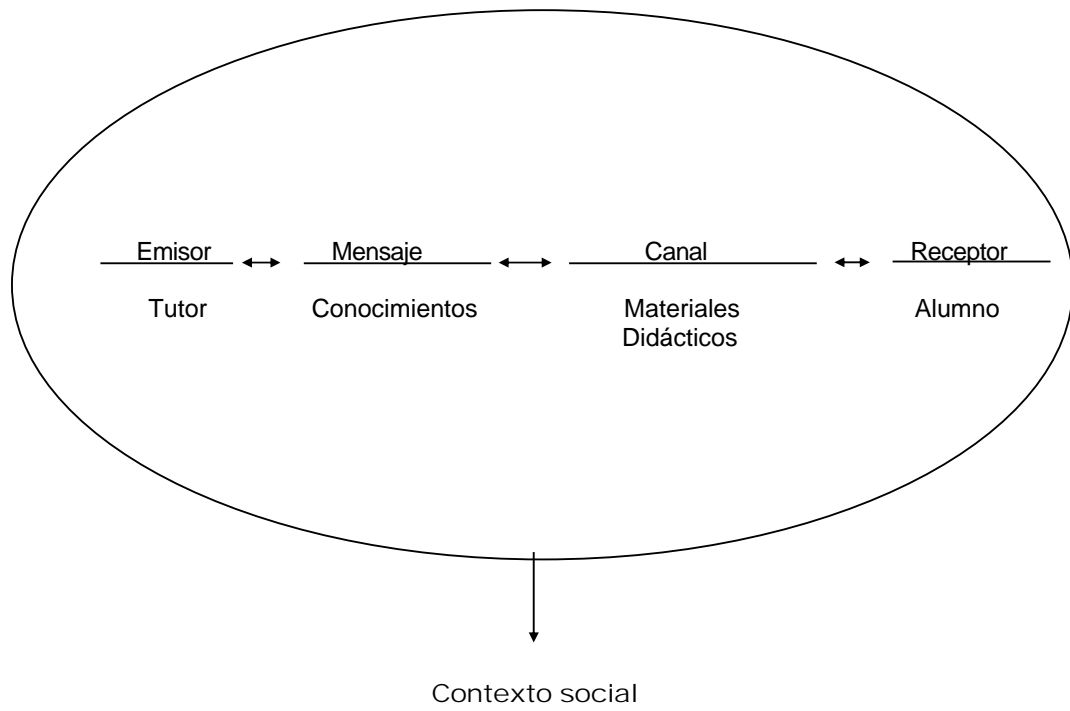


Figura 3

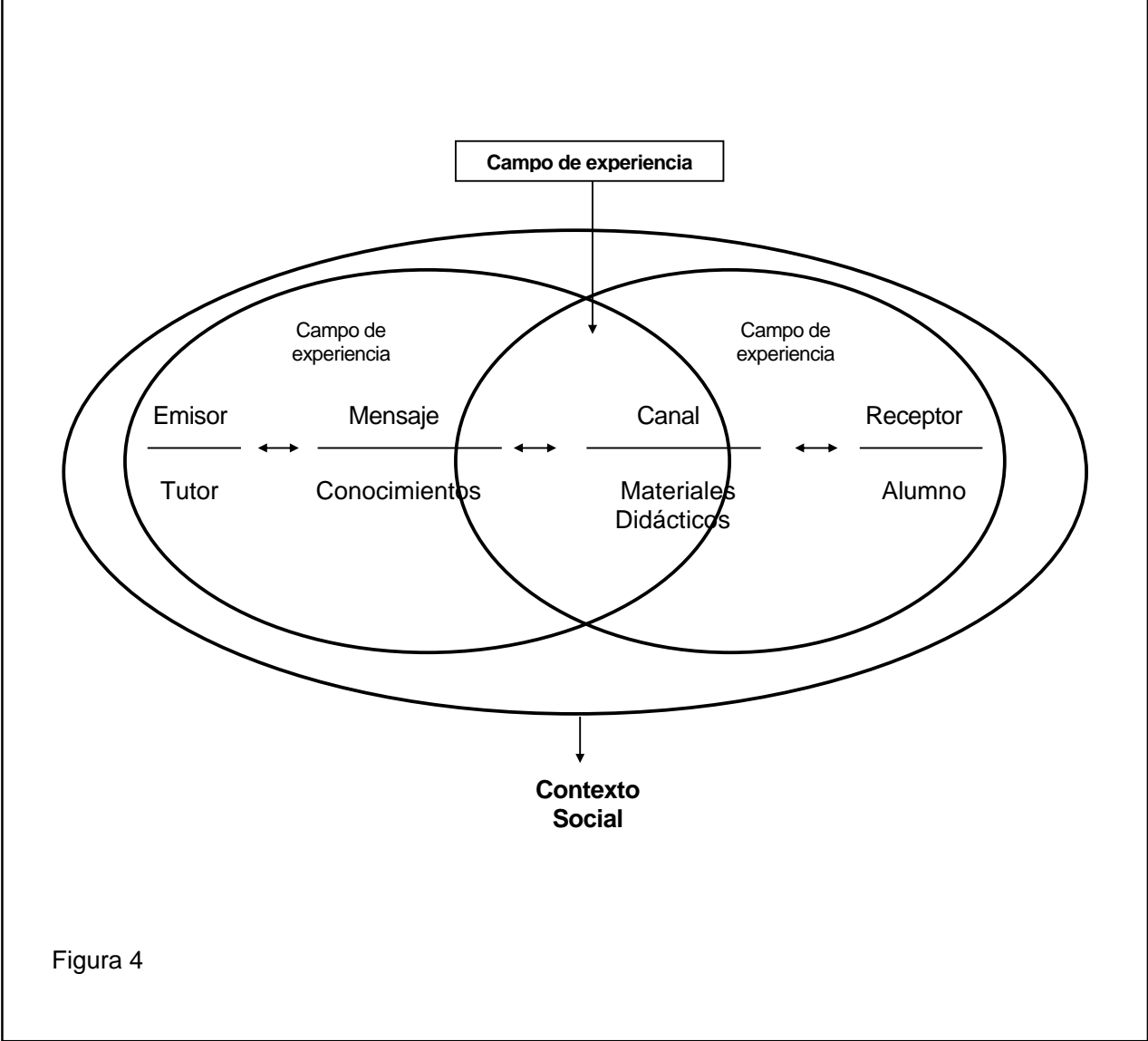


Figura 4

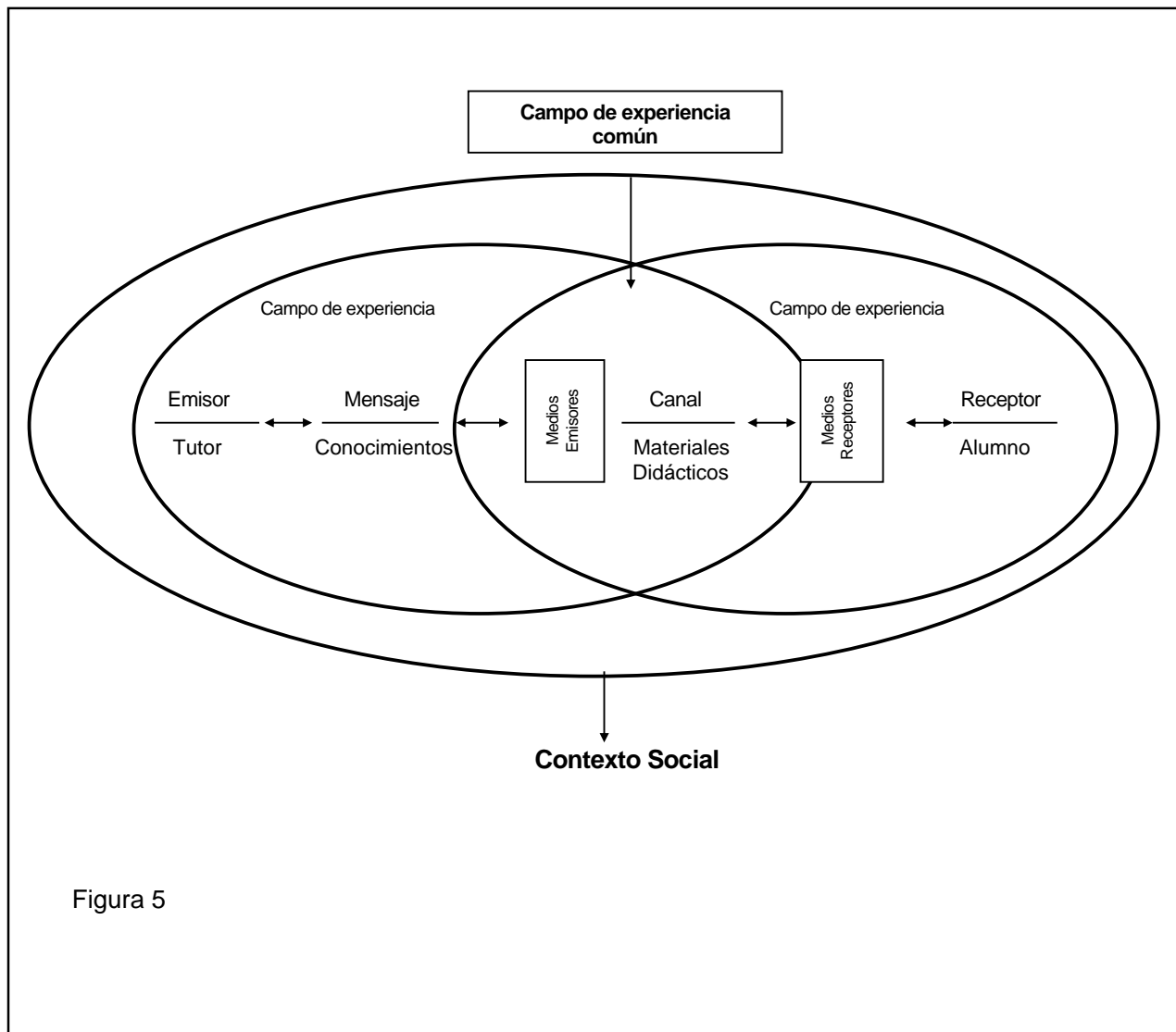


Figura 5

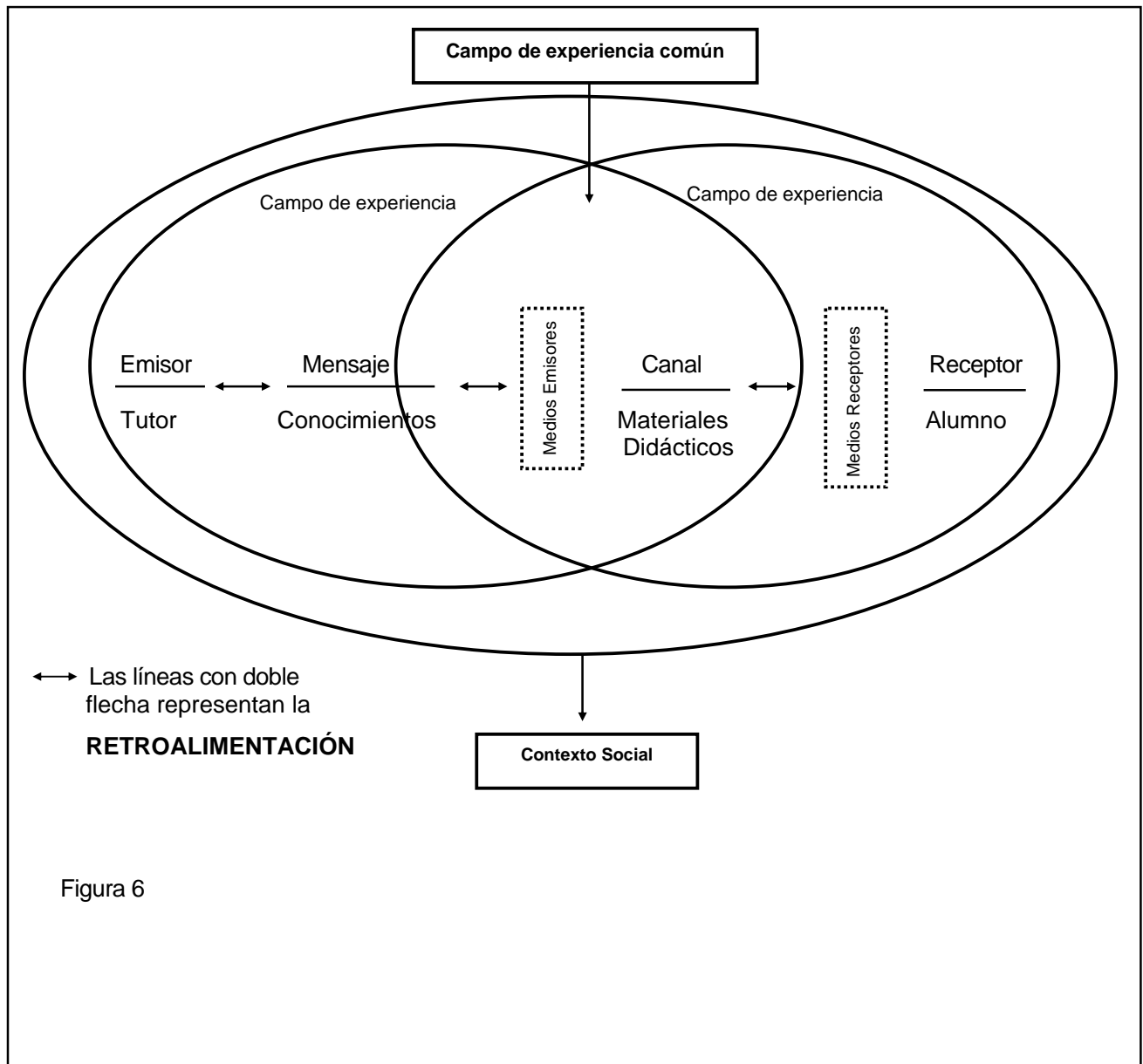


Figura 6

