

# **La enseñanza a distancia y el rol del tutor virtual: una visión desde la Sociedad del Conocimiento.**

## **Education at distance and virtual tutor role: a view from the Knowledge Society.**

**Elianeth Fernández**

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela.

**Miriam Mireles**

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

**Rafael Aguilar**

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela.

### **Resumen**

La educación a distancia cada día demanda de profesionales comprometidos y conteste con las exigencias de la sociedad del conocimiento, donde las competencias, cualidades y el cumplimiento efectivo del tutor virtual, tienen grandes implicaciones con el éxito o el fracaso del estudiante que se inserta en este sistema, que surgió con el propósito de traspasar las limitaciones geográficas y temporal, para ello se emplea la tecnología en toda su expresión, y de esta manera construir comunidades de aprendizaje que se caractericen por la reflexión, la reconstrucción y la generación de aprendizajes que den respuesta a los contextos donde se desempeñan, y más allá de ello a las demandas de la aldea global. Claro está el camino no es fácil, pero el

compromiso es mayor, de allí la necesidad de que estos profesionales desarrollen todas y cada una de sus funciones, para poder alcanzar calidad en la enseñanza virtual, para lo cual ya se han establecido algunos criterios previamente.

### **Abstract**

The education at distance every day demands of awkward professionals and witness with the requirements of the society of the knowledge, where the competences, qualities and the effective fulfillment of the virtual tutor, have big implications with the success or the defeat of the student who is inserted in this system, which arose with the intention of penetrating the geographical limitations and storm, for it the technology is used in all his expression, and this way to construct communities of learning that are characterized by the reflection, the reconstruction and the generation of learning's that give response to the contexts where they get out of debt, and beyond it to the demands of the global village. Skylight is the way is not easy, but the commitment is major, of there the need of that these professionals develop each and every one of his functions, to be able to reach quality in the virtual education, for which already some criteria have been established previously.

**Palabras clave:** Educación a distancia, sociedad del conocimiento, tutor virtual, tecnofobia, criterios de calidad.

**Key words:** Education at distance, society of the knowledge, virtual tutor, technophobia, quality criteria.

## Retrospectiva de la Educación a Distancia

Para ver hacia el futuro de la educación a distancia, es necesario reflexionar acerca de todo el camino que ha transcurrido hasta ahora, para de esta manera tomar en cuenta las fortalezas que se han desarrollado y dar nuevos pasos que fortalezcan esta modalidad, que en la actualidad es una gran posibilidad para el aprovechamiento de los recursos tecnológicos educativos así como traspasar las barreras geográficas y de tiempo. En tal sentido, se pueden considerar algunas ideas de Fandos (2006) entre sus ideas considera que el reto del futuro es sin duda la educación y la formación. El conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación es fundamental; no obstante, se debe tener en cuenta que tan importante como aprender tecnología es **aprender con tecnología**. Desarrollar al máximo el potencial educativo que brinda la tecnología, pero desde una visión integral, es decir, la formación debe estar diseñada para el mundo más allá de la disciplina, es decir aprender permanentemente para da respuesta a las necesidades de un colectivo disperso y cambiante. En esta dirección, el mismo autor expresa que:

Las modalidades tradicionales de formación tienen cada vez más problemas para dar respuesta a las necesidades formativas que muestra el contexto socio profesional actual. La diversificación de la demanda requiere de acciones formativas, la dificultad de asistir de manera sistemática a un centro presencial hace pensar en la necesidad de estructurar nuevas vías de formación capaces de responder a las necesidades de los sujetos. (p. 2)

Tal como se puede apreciar en el contenido de la cita, cada vez más son mayores las demandas a las nuevas modalidades educativas, a las diversas necesidades socio profesionales en la aldea global, donde la limitante geográfica y temporal debe ser superada por medio del empleo visionario y

provechoso de la amplia gama de tecnología que ofrece esta sociedad, donde la información y el conocimiento viaja a velocidades inimaginables; y donde el proceso de generación de aprendizaje es constante, permanente, complejo; siendo las comunidades virtuales los escenarios diseñados para esto.

Otro aporte significativo se revela cuando Fandos (2006) expresa que “La enseñanza flexible y a distancia permite superar las restricciones horarias así como facilita el aprendizaje al ritmo propio de cada persona” (p. 2). Así pues, es un hecho que las tecnologías de la información y comunicación, como medio innovador e integrador de unos recursos tecnológicos avanzados, de modo que tiene posibilidad integradoras y catalizadoras del proceso educativo.

En esta perspectiva, la educación a distancia e Internet dan pie a infinitas posibilidades de nuevos retos e incógnitas que son el punto de partida de múltiples investigaciones vinculadas al uso de la tecnología; las redes; los modelos curriculares; el profesor o el tutor virtual; la evaluación; los sistemas mixtos; la privacidad y seguridad; la calidad de la información; entre otros. En esta línea de planteamientos, se ahonda en la relación que se establece entre los procesos de enseñanza y aprendizaje, el uso de las TIC como medios didácticos y la aparición de nuevos escenarios de formación con la intención de analizar las perspectivas y los cambios que se aventuran hacia este paradigma formativo, todo esto inmerso en la sociedad del conocimiento, al respecto Casas (2005):

Como ha manifestado reiteradamente la Unesco y otras organizaciones internacionales, con la educación y los métodos convencionales resulta cada vez más inviable resolver la difícil transición entre una educación «elitista» y otra educación masiva, democrática y transformadora. Por ello, durante algunos años se han considerado varias soluciones distintas a las tradicionales, y se ha intentado resolver los problemas de «espacio-tiempo», típicos de la «presencialidad». (p. 5)

Tal como se puede apreciar, desde instancias internacionales como la UNESCO se han generado reflexiones, discusiones y acciones para dar respuesta a las diferentes problemáticas y barreras que representa traspasar de una educación para pocos a una educación masiva, para ello la superación de la barrera presencial y geográfica ha sido determinante, es en este punto donde está implicada la educación a distancia como una alternativa que da respuesta a esta creciente necesidad educativa. Obviamente que esta nueva posibilidad, demando respuestas y vínculos de diversas índoles, al respecto García Aretio (2001) señala que se generaron:

Avances sociopolíticos, necesidad de aprender a lo largo de la vida, elevados y crecientes costos de la educación convencional, progresos científicos en los campos de la psicología y de la educación, y avances espectaculares y continuos de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Todos estos factores estimularon diversas formas de educación a distancia, pero especialmente en los sectores universitarios, mediante formas educativas tales como el aprendizaje distribuido, el aprendizaje flexible, el aprendizaje en red, la educación en línea, entre otros. (p. 10)

Frente a este panorama, las universidades modernas en diversas partes del mundo, adoptaron modalidades totalmente a distancia, un ejemplo de ello fue la fundación en 1969 de la Universidad Abierta de Gran Bretaña. Luego de esta creación, y hasta la actualidad en gran parte de muchos países han surgido numerosas universidades y programas de educación superior a distancia, que han tratado de emular esa institución inicial generadora de diversas alternativas en la aldea global.

En el área Iberoamericana, las pioneras en este tipo de instituciones fueron, en España, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), creada en 1972 y, en Iberoamérica, en 1977, la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica y la Universidad Nacional Abierta (UNA) de Venezuela.

Sin embargo, no se pueden obviar otras numerosas e importantes experiencias en programas de educación a distancia, cumplidas antes y después de la fundación de las mencionadas universidades en países como México, Colombia, Cuba, Venezuela, entre otras.

Estas diversas alternativas surgieron como respuestas a las múltiples demandas educativas, que emergieron de las distintas sociedades, todo ello como medios para la generación y construcción de conocimientos; es en esta dinámica la universidad juega un rol fundamental, en el cual debe ser creadora de transformaciones y cambios, esto se puede apreciar en las palabras de Boiser (2000):

Resulta evidente el papel crucial que deberá desempeñar la universidad para lograr que las respectivas sociedades tradicionales avancen hacia la conformación, en primer lugar, de la sociedad de la información y, en último término, idealmente, hacia la sociedad del conocimiento. (p. 17)

Claramente se aprecia, que las universidades tienen la función social de coadyuvar a que los países progresen y las sociedades evolucionen a la par de los múltiples cambios de la tecnología, la ciencia y la postmodernidad que caracteriza los tiempos que actualmente se viven. En esta medida, se fortalecerá la construcción de conocimiento que dé respuestas a las realidades complejas, en esta punto crucial la sociedad de la información y del conocimiento son los medios propios donde se generen dichas respuestas. En esta orientación, el conocimiento desempeñará continuamente un papel preponderante, tanto en la reestructuración de la universidad como en la transformación de la sociedad y la ciencia del área. Dada la importancia de tales supuestos, citaremos algunas precisiones de Tünnermann y Chauí (2003):

Una de las características de la sociedad contemporánea es el papel central del conocimiento en los procesos productivos. Asistimos a la

emergencia de un nuevo paradigma económico- productivo en el cual el factor más importante no es ya la disponibilidad de capital, mano de obra, materias primas o energía, sino el uso intensivo del conocimiento y la información (p.3)

Se puede apreciar que en la sociedad actual la generación de conocimiento es una premisa fundamental, ya que esto tiene implicaciones en los procesos productivos y económicos de las sociedades, no obstante el mayor peso recae sobre el uso y empleo permanente del conocimiento y la información, esta es una de las razones que realzan la educación a distancia como una posibilidad para impulsar la construcción y generación de conocimiento.

### **El Tutor Virtual. Competencias de su labor**

Los sistemas de tutorías virtuales en cualquier modelo de educación a distancia soportado en Internet, es crucial y determinante en el éxito de cualquier programa de capacitación. La característica primordial de cualquier tutor virtual, es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, 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 (García Aretio, 2002). Son diversos los términos que se le dan al docente que labora en la modalidad de educación a distancia, entre los términos más comunes se tienen: tutor, asesor, facilitador, consejero, orientador, consultor, entre otros, todos estos con base en las funciones que desempeña, aunque el término tutor virtual es el que ha calado más en la mayoría de estos sistemas.

La acción de tutoría online requiere una serie de **cualidades, competencias** y habilidades que permitan cumplir las múltiples funciones que debe desempeñar, para dar vida a sus distintos roles. Desde esta perspectiva se consideran algunas ideas de Berge (1995), quien realiza una primera aproximación sobre las diferentes **funciones** que debe librar un tutor en un

entorno virtual de formación, las cuales “no tienen por qué ser llevados a cabo en su integridad por la misma persona, de hecho, es raro que esto suceda así”, al respecto se toman ideas de Llorentes (2005) quien las sintetizar en cuatro funciones con sus respectivas sugerencias.

- **Pedagógica:** el tutor utiliza e indaga en las respuestas del estudiante, de manera de fomentar y guiarlos en la reflexión y las discusiones sobre conceptos críticos, principios y habilidades. Para ello se debe tener en cuenta el establecimiento de objetivos claros y concretos, además es necesario mantener tanta flexibilidad como le sea posible, animar y motivar la participación de todos los estudiantes, no desarrollar un estilo autoritario, por el contrario conciliador, mediador, a su vez debe ser objetivo y considerar el tono de la intervención, por otro lado debe promover las conversaciones privadas con cada estudiante de manera que todos se sientan atendidos en la misma medida, pues todos dan vida a la comunidad de aprendizaje, hacer el material relevante y significativo y exigir contribuciones.

- **Social:** crear un entorno amigable y social en el que el aprendizaje que se promueva resulte a su vez esencial para una actividad o tarea de tutorización exitosa y con la que el estudiante se sienta motivado y agradoado, además que cada actividad sirva de impulso para la consecución en el programa. Para ello el tutor requiere de fortalecer de aceptación, ya que todos los alumnos son diferentes, tienen estilos de aprendizajes distintos, además debe ser precavido con el uso del humor y el sarcasmo, emplear siempre introducciones de manera que el estudiante no se sienta atropellado en el proceso, y por último, algo fundamental, facilitar la interactividad entre todos.

- **Gestión:** consiste en el establecimiento de unas directrices y normas con respecto a los objetivos de las discusiones que se den, de las rutas teóricas y prácticas que se siguen, así como la toma de decisiones y todas las acciones que se desarrolle con propósito formativo. Para el cumplimiento de esta función el tutor virtual debe estar atento ante informalidades, distribuir una lista de los participantes, ser responsable, ser paciente, emplear el email

privado para propiciar la discusión de ciertos participantes, ser claro en sus mensajes y planificar el tiempo para crear sesiones donde todos interactúen.

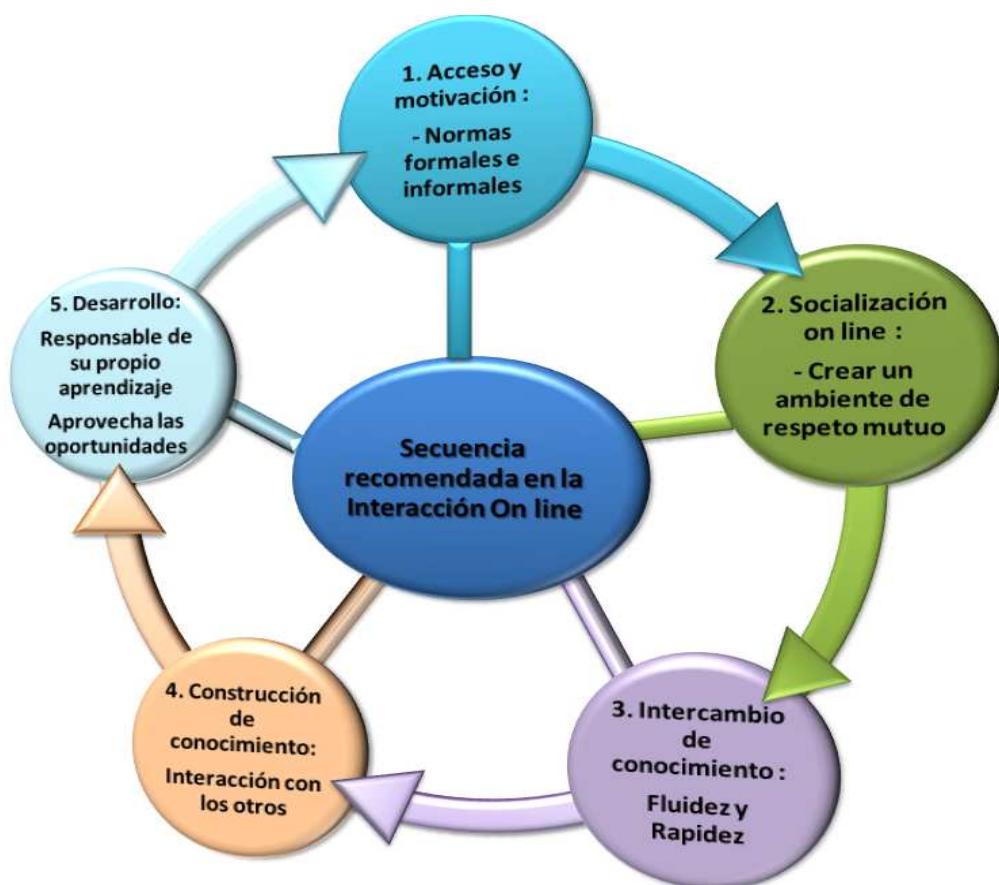
- **Técnica:** el tutor debe lograr que los participantes desarrollen sus habilidades en un sistema y un software confortable. El propósito principal del tutor consiste en hacer que la tecnología sea transparente, para ello debe ofrecer feedback, desarrollar una guía de estudio, ofrecer tiempo para el aprendizaje, promover el aprendizaje entre parejas, evitar el abandono. De manera de sintetizar los aportes que al respecto hacen diversos autores, se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 2. Funciones del Tutor Virtual**

Claramente se aprecia que el tutor virtual tiene diversas funciones, las cuales son de cierto modo, una garantía de que el estudiante se le facilitarán

todas las condiciones para que desarrolle sus habilidad y competencias, y culmine con éxito el programa de educación a distancia donde se encuentra, en efecto, muchas investigaciones, señalan que los alumnos califican de fundamental e imprescindible” el apoyo de los tutores en su aprendizaje a distancia de allí la necesidad de que cumpla sus funciones a cabalidad y con total responsabilidad. Al respecto se presenta el siguiente gráfico, donde se presenta la secuencia recomendada para la interacción on line



**Gráfico 3. Secuencia recomendada en la interacción on line**

Dentro de la relación tutorial, hay un elemento primordial que fundamenta la mayoría de las propuestas pedagógicas, como lo es la enseñanza centrada en el alumno en la relación tutorial (la experiencia humana), es una de las claves para generar el aprendizaje, de manera, que bajo esta concepción el

tutor debe traspasar su acción de simple transmisión de conocimiento, para convertirse en un elemento que dinamiza, promueve y orienta el aprendizaje.

En tal sentido, Ryan (2000), así como otros autores concuerdan en caracterizar los roles y responsabilidades del tutor virtual en cuatro categorías: pedagógica, social, administrativa y técnica. La dimensión *didáctica* viene a reconocer que la formación online representa una oportunidad para que los docentes dirijan el aprendizaje de los alumnos. En los foros virtuales, al igual que en las clases presenciales, los profesores y alumnos interaccionan, formulan preguntas, exponen ideas, responden preguntas, entre otros.

De allí la necesidad de generar una dimensión que analice estos procesos desde un punto de vista didáctico, al respecto Anderson (2001) señala tres roles principales del tutor virtual: como diseñador de la enseñanza, planificando y evaluando; mientras que Marcelo, (2007) agrega el rol como facilitador de un ambiente social que conduce al aprendizaje; y como experto en contenidos que conoce cómo hacer que los alumnos aprendan.

En esta dirección, es importante destacar el factor “motivación” que debe ser permanente dentro de la acción del tutor virtual, pues esta es una manera de mantener al estudiante, en un estado emocional positivo y favorable, ganado para proseguir exitosamente. Llorente (2205) expresa en sus ideas una visión ontológica de la enseñanza a distancia:

La formación a través de la red frecuentemente produce sensación de pérdida o aislamiento en los alumnos, sobre todo cuando surgen problemas que no dominan y no encuentran como darle solución. Así pues, será necesario que para un desarrollo exitoso el esfuerzo sea constante, y para ello, nada mejor que el tutor motive al alumno en su progreso. Deberá hacerle llegar al estudiante mensajes de apoyo, prestarle una atención personal y particular a cada uno de ellos y ser flexible antes los distintos problemas que se le puedan plantear. (p. 20)

Es decir, hay que tener en cuenta los diversos modelos y esquemas de accionar que existen referidos al los procesos implícitos en la tutoría virtual, pues cada persona es única, las características de los grupos suelen variar, más aun, los contextos son diferentes, variables y cada uno responde a exigencias distintas.

Además de las funciones y roles que hasta aquí se ha presentado, también se agregan las competencias que debe tener el tutor virtual, considerando algunos aportes de Marcelo (2006) se presenta el siguiente gráfico:



**Gráfico 4. Competencias del Tutor Virtual.**

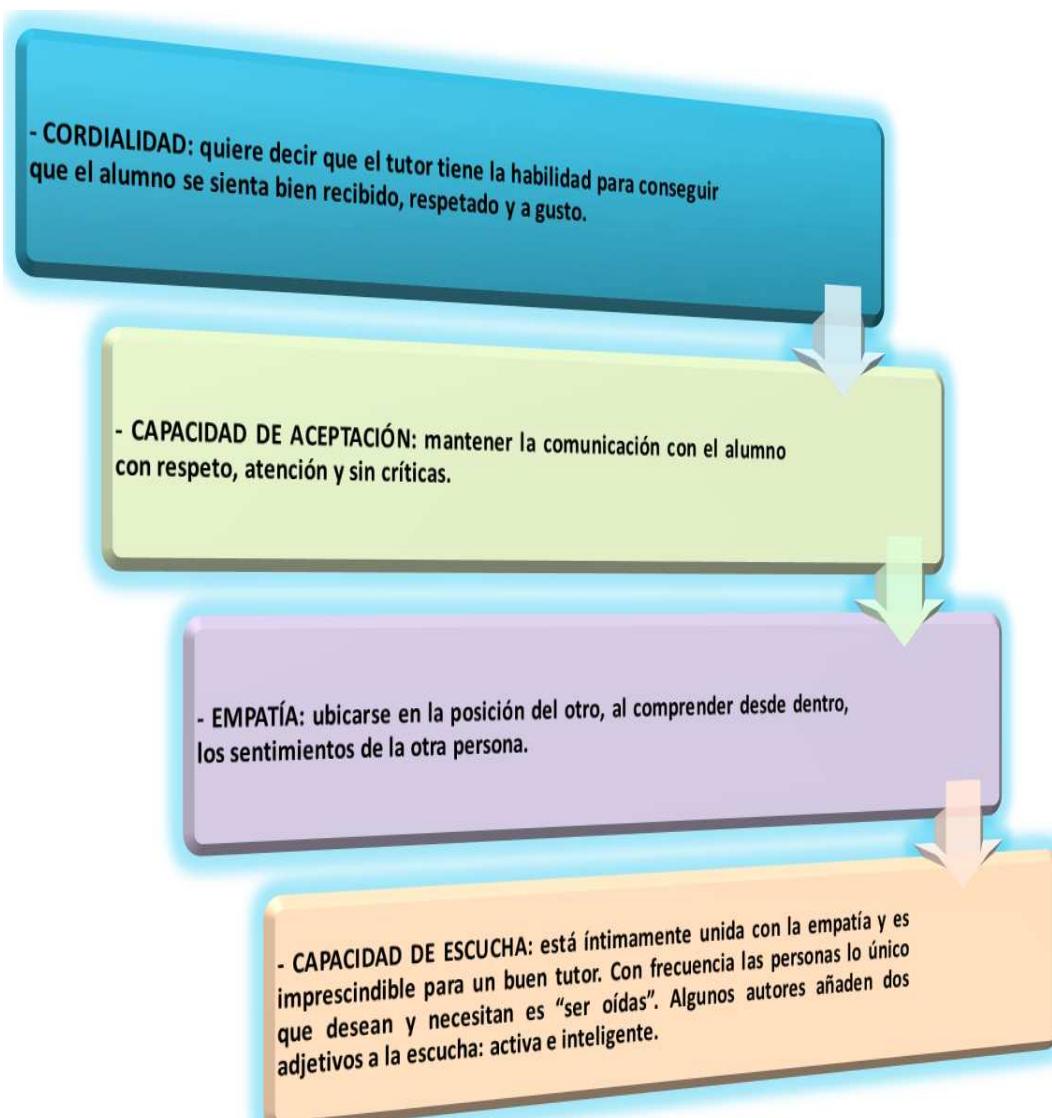
## Cualidades del tutor Virtual

Diversos autores han abordado esta temática, y sin duda alguna son múltiples las cualidades que debe tener el tutor virtual, en tal sentido Baley, Cox y Jones (citados en Red Enlaces, 2001) han presentado una lista que tiene ciertas características particulares con relación a sus actitudes, lo cual fundamenta su rol socializador y orientador. Entre las más importantes citadas por estos autores y otros expertos en el área se destacan algunas cualidades básicas: madurez y estabilidad emocional, honestidad, buen carácter y sano sentido de la vida, comprensión de sí mismo, capacidad empática, cordialidad, cultura social, autenticidad, capacidad de escucha, inteligencia y rapidez mental.

En el caso específico del tutor de enseñanza a distancia, se resaltan las siguientes, las cuales han sido planteadas por Baley, Cox y Jones (ob.cit) entre las que se tiene: la **cordialidad**; la cual se puede demostrar de varias formas, por ejemplo en lo que el tutor dice y escribe, su manera de iniciar las conversaciones, si llama al alumno por su nombre y el tono de su voz; lo cual a su vez, tiene implicaciones de índole afectivo y emocional. Otra cualidad es la **capacidad de aceptación**, pretenderá ayudar al alumno “como es”, sin pretender hacerle “a su medida” o a su “estilo”. La postura excesivamente crítica destruye la cordialidad y la cercanía y cierra el camino a nuevas comunicaciones, el estudiante se puede sentir hasta intimidado.

Además debe emplear siempre la **empatía**, es decir tener la capacidad para ponerse en los zapatos de la otra persona, y tratar de aproximarse a cómo se siente. Para ello las prácticas y experiencias son el camino para fortalecer esta cualidad, además, que si los estudiantes aprecian esta postura en su tutor, seguramente ellos fortalecerán esta cualidad en ellos y la pondrán en práctica con sus compañeros y hasta con el mismo tutor. Y la última cualidad planteada por estos autores, es la **escucha activa**, hace saber a la otra persona a través

de su acciones que “se está escuchando”, que se le está dando respuesta a sus exigencias, o que se están canalizando sus dudas, de manera que el estudiante se sienta atendido, esto fortalece la comunicación bidireccional entre el tutor y el estudiante educación a distancia. En tal sentido el tutor no debe “mostrarse” como un ser superior que conoce todas las respuestas, así como también, tratar al participante como adulto con madurez y equilibrio, a continuación se presenta un gráfico representativo de las cualidades del tutor virtual:



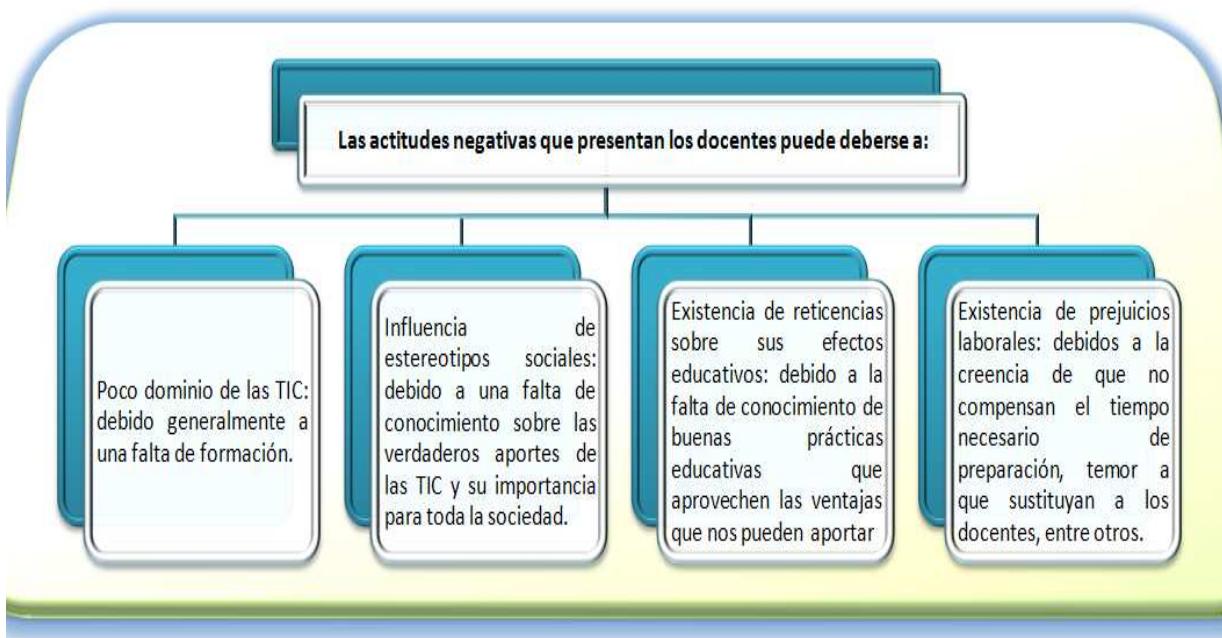
**Gráfico 5. Cualidades del Tutor Virtual**

## La Dupla: Tecnófilos y Tecnofóbicos

La introducción de cualquier tecnología de la información y comunicación (TIC), requiere fundamentalmente de la actuación del profesorado sin menoscabar, por supuesto, la importancia del resto de los actores. Pero en este contexto, se hace referencia primordialmente al docente ya que se requiere de profesionales con una formación adecuada para la incorporación de las TIC'S. a la práctica docente y de actitudes favorables hacia las mismas. Es un elemento determinante a la hora de cualquier innovación en términos de incursión o cambios tecnológicos en el contexto educativo, de él depende, en la mayoría de los casos, de la selección de materiales y recursos tecnológicos así como también de su concreción, y algunas veces de su diseño y producción.

Es decir, el docente desempeña en estos ambientes tecnológicos no sólo nuevos roles en la enseñanza, sino también participa en la creación y selección de materiales y recursos, por lo que se hace necesario considerar al profesorado con relación a sus debilidades y fortalezas, necesidades, actitudes, motivaciones y a su proceso de adaptación y de formación.

Con respecto a la motivación y la actitud frente a las Tics en estos ambientes telemáticos, la praxis educativa del profesor con el manejo de la computadora, que según Fuentes (2003) suele ser común en aquellos docentes que presentan su actitud de rechazo alegar que es un medio poco eficaz. Asimismo, Majó y Marqués (2002) y Fuentes (2003) han estudiado los orígenes de las actitudes negativas que presentan los docentes, a continuación el siguiente gráfico:



**Gráfico 4. Posibles orígenes de las actitudes negativas de los docentes frente a las TIC. E**

Ahora bien, las actitudes negativas, las creencias y los afectos negativos sobre tecnologías pueden acarrear consecuencias en la implementación de las TIC en el aula de clase y por tanto, éstas han de ser consideradas en la planificación, diseño y desarrollo de los planes de formación de los profesores. A fin de evitar que los efectos, quizás temporales, impacten negativamente y generen efectos no deseados al momento de la inserción de las TIC en las instituciones educativas.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta a aquellos profesores que consideran a la tecnología como la panacea a los males educativos, aquellos que precipitan irracionalmente su uso en la praxis educativa. Son aquellos que suelen actuar como mediadores o “representantes” de las empresas y/o tecnologías que se utilizan en la enseñanza-aprendizaje. En sentido amplio, ante el uso de las TIC, Fuentes (2003), llama a esta relación **tecnofilia**. O cuando se refiere específicamente al uso del computador. Ahora bien, hay

otros términos relacionados con la adicción a la tecnología, por ejemplo Brosnan (2003) la denomina **compufilia**, adicción al computador; ciberfilia. Hay que considerar también a los profesionales de la docencia que actúan o establecen una relación adversa, opuesta, de rechazo irracional frente a las TIC; ellos padecen de lo conocido como **tecnofobia** (Brosnan (2003), Fuentes (2003) y Fragoso (2006)). Esta relación es conocida en términos antónimos a la tecnofilia. En este caso, los docentes que padecen de tecnofobia no exploran las nuevas posibilidades de creación de materiales informáticos, aunado a la complejidad tecnológica y educativa de aprender los aspectos técnicos que conllevan estas nuevas alternativas de aprendizaje (Martínez, 2009)

En esta dirección, Castro y otros (2009) aseguran que la formación que se ofrezca a los docentes debe servir para demostrar la utilidad del uso de las TIC y su apoyo a la tarea docente. También reconocen que cada vez debe ser más frecuente el ofrecer a los profesores cursos dirigidos a capacitarles en habilidades y estrategias didácticas de uso de las TIC en sus materias, utilizando la tecnología como medio y no como fin de esta formación. Son interesantes los comentarios alrededor de lo tecnofóbico y tecnófilo puesto que inducen a reflexionar sobre esta problemática que efectivamente enrarece la formación del docente y puede provocar efectos no deseados en el aprendiz. Al respecto, Litwin (2002) expresa que:

Se han encontrado adopciones tecnófilas de herramientas en las que se las utiliza indiscriminadamente para cualquier propuesta educativa, sin ser selectivos, estudiando las estrategias, los estilos de aprendizaje, etc. En sentido inverso, encontramos análisis tecnofóbicos que plantean que las nuevas tecnologías generarán circuitos diferenciados para los que pueden o no acceder a ella y niegan su incorporación sin entender su carácter privilegiado para la información y la comunicación. Superar estas posiciones tecnofóbicas o tecnófilas es la condición necesaria para pensar en un proyecto educativo que remita a la buena enseñanza, esto es, enseñar lo que vale la pena que las

alumnas y alumnos aprendan, en propuestas en las que se logra trascender la tecnología utilizada (s/p)

Las TIC en la educación a través de las computadoras son sinónimo de cambios y por supuesto, todo cambio siempre genera cierta resistencia. Gran parte de la aversión que sienten los docentes provoca ansiedad, "temor", o desconfianza. Este "temor" es tan generalizado que los psicólogos lo consideran una fobia y han creado el término **computerfobia** que es el miedo irracional hacia la computadora. La mejor cura para la computerfobia es la educación y el relacionarse de una manera "sana" con la tecnología en general.

Al respecto, Wilson (1999) reporta en su investigación con estudiantes del Magisterio quienes llevaban a cabo un Postgrado en Educación,; donde algunos de ellos fueron detectados como computerfóbicos fueron organizados en sesiones, en equipo, para corregir el desequilibrio entre la computadora y la ansiedad y tratar de producir una actitud más ponderada hacia los computadoras y la tecnología. Sin embargo, Rosen y Maguire (1990) afirman que en su estudio, los resultados indican además que la experiencia con el computador o por sí solo no es suficiente para eliminar computerfobia, pero que las técnicas psicológicas han tratado con éxito estas reacciones psicológicas negativas.

En este sentido, estos indicios en la literatura revisada dan cuenta de una problemática en la que la ansiedad ante el computador o en la tecnología en general es fundamental para estar alertas en el proceso de formación del docente no sólo para su alfabetización informática si no también en la utilización de las TIC a fin de robustecer su práctica educativa y aproximarla a comprender, a ser buen uso de las mismas, a proponer, diseñar, desarrollar e implementar una praxis de un docente crítico (Fuentes, 2003), acorde con los tiempos en que se viven y a fortalecer el aprendizaje significativo de sus estudiantes para actuar en el futuro que se avecina en llamada sociedad del conocimiento donde la capacidad de "aprender a aprender" y la "educación

continua" serán indispensables no ya para dar satisfacción a las inquietudes culturales o profesionales de sus estudiantes, sino simplemente para coadyuvarlos a sobrevivir en una sociedad en el que el mercado de trabajo será completamente inestable.

## Calidad en Educación Virtual

En cualquier organización, la calidad es una característica de todas las actividades llevadas a cabo, siendo uno de los elementos de mayor influencia en los resultados logrados. Este hecho ha provocado que su gestión sea importante, en la búsqueda de competitividad. La calidad se refiere a la conformación de las características de un objeto, material o inmaterial, con una norma, criterio o patrón, esto incluye a las ideas, la información y toda producción humana cuya calidad pueda ser susceptible de evaluación. La educación virtual y a distancia es un objeto inmaterial o intangible, cuyo producto son conocimientos adquiridos por personas en ambientes formales o informales y con diverso grado de estructuración.

El desarrollo de políticas de calidad en los programas de educación a distancia en entornos virtuales en las modalidades de e-learning y b-learning, se hace cada día más necesario, siendo imprescindible estar formados en su gestión, en el conocimiento de modelos, así como en habilidades que garanticen el camino hacia la excelencia. El conocimiento viene de la información ofrecida y no tanto de la tecnología que le daba soporte, ésta sin embargo es necesaria, valiosa, incuestionable. En tal sentido el usuario de esa información se queda con lo que observa y escucha, venga de donde venga, en la medida en que le interese.

La educación puede tener algunos componentes materiales y tangibles, como libros y materiales educativos en soportes audiovisuales y locales, y edificaciones donde se lleva a cabo la enseñanza y el aprendizaje. Pero, cuando se evalúan estos materiales pedagógicos y estas edificaciones, lo que

interesa es su valor para transmitir conocimientos y facilitar su adquisición por parte de los seres humanos. En síntesis, cuando se evalúa un sistema educativo, la medida última de su calidad es el aprendizaje logrado por quienes utilizan sus recursos; la evaluación del sistema como tal y de su infraestructura y recursos se realiza con el fin de inferir la capacidad del sistema para producir aprendizaje significativo con el objetivo de la mejora de la calidad de la vida de quienes aprenden.

Existen diversos tipos de calidad, según los componentes esenciales de un sistema de enseñanza y aprendizaje virtual y a distancia, y según el nivel de gestión considerado. Es posible que existan criterios aplicables por igual a las modalidades de educación convencional y virtual, pero, en un análisis, se encuentran especificidades de la educación virtual y a distancia que requieren de criterios y metodologías particulares para evaluar su calidad. El objetivo es el desarrollo de mecanismos de evaluación y control de la calidad de la educación y la supervisión permanente del desempeño de las instituciones.

Según Sangrá (2002) existen dos tendencias básicas en cuanto a la relación entre la determinación de la calidad de la educación virtual: quienes la consideran un instrumento auxiliar de la enseñanza presencial y quienes la conciben como una entidad con especificidad propia. Debe evaluarse de acuerdo a criterios en cuanto a la oferta formativa, y su pertinencia en relación con necesidades sociales y laborales; la organización y la tecnología; los materiales, y la docencia y la creación de conocimiento. Los enfoques pueden ser de dos tipos:

- Los sistemas de evaluación de la calidad centrados en modelos de calidad estándar
- Los basados en la práctica del *benchmarking*.

De la misma manera se destaca la necesidad de un modelo articulado sobre tres insumos de carácter informativo diferentes: (a) la evaluación externa del docente a cargo de los estudiantes, (b) la evaluación interna por parte del equipo docente y (c) los resultados académicos. El modelo contempla la

ponderación de los diversos criterios y es aplicable mediante cuestionarios dirigidos a cada uno de los actores relevantes para la evaluación.

La calidad derivada de la psicología de la educación (Silvio 2006), basada en la evaluación de la dinámica de las principales formas de interacción en un ambiente virtual, tales como las interacciones dinámicas e interdependientes:

- Entre materiales y estudiantes-profesor
- Entre estudiantes y profesor
- Entre los propios estudiantes

De modo que los productos de aprendizaje son una combinación o un sistema de insumos, recursos, procesos y prácticas. Si bien todos son importantes, desde el punto de vista del estudiante, como usuario y consumidor principal, los resultados son lo más importante, luego los procesos y las prácticas y, finalmente, los insumos y los recursos que se utilizan en el diseño, la producción y la entrega del producto o servicio de aprendizaje.

### **Algunos Criterios de Calidad en las Universidades Virtuales**

Si se toma como referencia las universidades creadas específicamente para ser virtuales, los parámetros de calidad deberían considerar las características propias de este tipo de universidades y podrían tener en cuenta los siguientes criterios considerados por Rodríguez (2004) los cuales se presentan en el siguiente cuadro, a manera de síntesis del mencionado aspecto:

**Cuadro 1****Criterios de Calidad para la Educación a Distancia**

<b>En Cuanto a:</b>	
<b>Oferta Formativa</b>	Oferta de planes de estudio y de actividades de formación pertinentes con relación a las necesidades sociales y del mercado laboral de la población a la que la Universidad se dirige. Así mismo se podría considerar la existencia de una oferta formativa que incluyera extensión universitaria.
<b>Organización y a la tecnología</b>	Debe considerarse si la organización y la tecnología están al servicio de los estudiantes y de la consecución de los objetivos de la Universidad, de igual modo si se dispone de una plataforma tecnológica estable que garantice la comunicación entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
<b>Uso de Materiales</b>	Calidad de sus contenidos y a la adecuación del diseño a un entorno de formación virtual, no presencial. Así como valorar la existencia de bibliotecas y el acceso a otros recursos que permitieran un estudio al máximo nivel, sin limitar al estudiante.
<b>Docencia</b>	Se deben dar garantías sobre los procesos de selección y evaluación del profesorado; la existencia de un sistema de apoyo docente que facilitara la flexibilidad en el estudio; ayuda sostenida y planificada; el <i>feedback</i> necesario para que el estudiante pudiera controlar adecuadamente su proceso de estudio; y unos sistemas de acreditación rigurosos y claros.

Finalmente, plantea un criterio en cuanto a la creación de conocimiento, en donde se refiere debería de tenerse en cuenta la existencia de estructuras

que permitieran la investigación en la propia universidad y la colaboración con otras universidades, instituciones y empresas. Así mismo se tendría en cuenta la presencia de la Universidad en los campos científico y de especialización en los que realiza investigación y la difusión de sus resultados

## REFERENCIAS

Anderson, T. (2001). Assessing Teaching Presence in a Computer. Conferencing Context. *Journal of Asynchronous Learning Network*, 5(2).

Berge, Z. L. (1995). The Role of the Online Instructor/Facilitator. *Educational Technology*, 35(1), 22-30.

Boiser, S. (2001). Sociedad del conocimiento, conocimiento social y gestión territorial. *Revista Internacional de Desarrollo Local*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Vol. 2. #3.

Brosnan, M. (1998). Technophobia: Psychological Impact of Information Technology. Londres: Routledge.

Casas, M. (2005). Nueva universidad ante la sociedad del conocimiento. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* , Vol. 2. # 2. . Artículo en línea. [Fecha de consulta: 23/04/10].  
<http://www.uoc.edu/rusc/2/2/dt/esp/casas.pdf>

Castro, S., Martín, M., Canabal, M, Tello, I., y Alcalde, A. (2009). redTIC- Red de Centros Educativos Avanzados en el uso de las TIC. RED Revista de Educación a Distancia. Año IX Número monográfico IX, Noviembre Disponible en <http://www.um.es/ead/red/M9/redtic.pdf>. [Consulta: 2010, Julio 7]

Fandos, M. (2006) El reto del cambio educativo: nuevos escenarios y modalidades de formación. *Educar* 38, 2006 243-258. Institut de Ciències de l'Educació. Universitat Rovira i Virgili Tarragona

Fragoso, J.L. (2006). Los valores y las tics en las instituciones educativas. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación, 27, julio, pp. 63-76. Disponible en

<http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n28/n28art/art2807.htm>.

[Consulta: 2010, Julio 10]

Fuentes, J, (2003). Dificultades en la integración curricular de los medios y las tecnologías de la Información y de la comunicación: Estudio de casos en la Provincia de Granada. Tesis doctoral inédita. Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la Universidad de Granada.

García Aretio. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica.* Barcelona: Ariel Educación.

Litwin, E. (2002). Las Nuevas Tecnologías y las Prácticas de la Enseñanza en la Universidad. Disponible en: <http://www.litwin.com.ar/site/Articulos2.asp> .  
[Consulta: 2010, Julio 12]

Llorente, M. (2005) *La tutoría virtual: técnicas, herramientas y estrategias.* Conferencia presentada en Eduweb 2005 (Valencia – Carabobo – Venezuela). (Artículo en línea) <http://tecnologiaedu.us.es>. Universidad de Sevilla (España – UE).

Majó, J. y Marqués, P. (2002). La revolución educativa en la era Internet. Disponible en: <http://peremarques.pangea.org/libros/revoledu.htm> [Consulta: 2010, Julio 13]

Marcelo, C. (2006). *Las nuevas competencias en e-learning: ¿qué formación necesitan los profesionales del e-learning?* In C. Marcelo (Ed.), *Prácticas de E-learning.* (Barcelona: Octaedro)

Marcelo, G, (2007). De la tiza al teclado: cambios, incertidumbres y aprendizajes en el proceso de convertirse en profesor online. *Revista Interamericana de investigación, educación y pedagogía*, Vo. 3, No. 1, pp. 41-66.

Martínez, A. (2009). Patrones de Diseño aplicados a la organización de repositorios de objetos de aprendizaje. *RED Revista de Educación a Distancia*. Año IX Número monográfico X, Noviembre Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/M10/agustina.pdf> [Consulta: 2010, Julio 05]

Red Enlaces (2001). Manual del tutor virtual. Curso a distancia vía Internet. Asistencia básica permanente. (Documento en línea) Disponible en: [http://www.enlaces.udc.cl/documentos/biblioteca\\_pedagogica/tutores\\_virtuales.pdf](http://www.enlaces.udc.cl/documentos/biblioteca_pedagogica/tutores_virtuales.pdf)

Rodríguez, A., (2004). *Índices de Calidad en la educación virtual. Escenarios en la educación virtual: expectativas, desafíos y oportunidades*. Simposio internacional de educación virtual. Universidad de Valparaíso

Rosen, L. y Maguire, P. (1990). Anxiety, Stress & Coping, Volume 3, Issue 3 November 1990, pp. 175 - 191

Ryan, S., Scott, B., Freeman, H. y Patel, D. (2000). *The virtual university: the Internet and resources-based learning*, London, Kogan Page.

Sangrà, A. (2001). *La calidad en las experiencias virtuales de educación superior*. UOC Director de Edu Lab (IN3-UOC).

Silvio J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* Vol. 3 - N.<sup>º</sup> 1. [www.uoc.edu/rusc](http://www.uoc.edu/rusc). ISSN 1698-580X

Tünnermann, C., Chaui, M. (2003) Desafíos de la Universidad en la Sociedad del Conocimiento, Cinco Años Después de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior. (Documento en línea) Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422so.pdf> Artículo Producido por el Comité Científico Regional para America Latina y el Caribe del Foro de la UNESCO. Paris.

**Wilson, B. (1999). Redressing the anxiety imbalance: computerphobia and educators. Behaviour & Information Technology, Volume 18, Issue 6 November, pp. 445- 453**