

## TRABAJO ACADÉMICO

### EL PAPEL DEL TUTOR EN EL APRENDIZAJE VIRTUAL[\*]

Tomado de: (\*) Javier Martínez Aldanondo, © de esta edición: FUOC, 2004

Para citar este documento, puedes utilizar la siguiente referencia: MARTÍNEZ, Javier (2004). El papel del tutor en el aprendizaje virtual [artículo en línea]. UOC.

#### 1. COMO SE INICA AL APRENDIZAJE VIRTUAL

El papel del dinamizador/tutor en el mundo del e-learning (aprendizaje virtual) es materia de discusión encendida y permanente. Hasta cierto punto es normal, al fin y al cabo es una moda que a algunos les rinde muchos beneficios. Pero tal vez lo que más me sorprende es que nadie se pregunta ni pone en duda el papel del profesor en la educación presencial. Ni tampoco el rol de la escuela, que todavía opera con la mentalidad de fábrica de producción en serie de seres humanos para la que nació durante la Revolución Industrial. Menos aun se discute sobre el rol del alumno. Ni siquiera hay dudas sobre lo que significa aprender, sobre la inteligencia o el conocimiento, cuando es muy poco lo que sabemos al respecto. Demasiadas certidumbres.

A mí me parece evidente que el papel del tutor virtual es el mismo que el del profesor presencial: ayudar a que los alumnos aprendan y, más concretamente, favorecer que las personas aprendan a pensar y decidir por sí mismas. Idealmente, instalar en ellas el amor por aprender. Más detalladamente, y como argumentaré en las siguientes páginas, pienso que el tutor tendrá dos papeles decisivos: ofrecer feed-back y manejar y reforzar relaciones entre personas. La razón me parece obvia. Los tutores van a tener que especializarse en aquello en que sean mejores que los ordenadores. Aspectos como relacionarse con los demás, comunicarse efectivamente, funcionar en la compleja sociedad actual o manejar el estrés son cruciales y tienen un componente humano muy importante. Podemos poner a los ordenadores a buscar, almacenar, memorizar y entregarnos información mientras las personas podemos dedicar nuestro tiempo, esfuerzo y cerebro a pensar, a soñar y a imaginar. Hay que dejar que los ordenadores hagan el trabajo sucio.

Al igual que ilustra en el caso inicial, cuando un profesor plantea una sesión donde los que deben hacer el trabajo son los alumnos, éstos reaccionan negativamente y a la defensiva, ya que se pone en peligro su status de comodidad al que se han acostumbrado. Han perdido toda iniciativa, se han vuelto conformistas, reflexionar se ha convertido en una excepción y su principal objetivo consiste en superar los exámenes y obtener un título. No nos engañemos, los alumnos no van al colegio o a la universidad por el deseo de aprender, sino para conseguir títulos, y para ello es imprescindible aprobar exámenes. No hay más que hacer la prueba y preguntárselo. Lo que no entra en el examen ni siquiera se tiene en cuenta. Este hecho hace que la evaluación sea la que guía todo el proceso educativo, lo que constituye una trampa mortal en la que estamos atrapados hace largo tiempo. Lo que importa es aprobar, no aprender. Lo que importan son las notas y no los conocimientos, el entendimiento, las habilidades ni el desempeño. Si todos los niños sacasen buenas notas, ¿se acabaría el problema de la educación? Si lo pensamos fríamente, la universidad forma académicos, profesores de primero de carrera, pero no profesionales. Por ejemplo, yo en su momento estudié la carrera de Derecho. ¿Alguien puede imaginar una profesión más casuística que la de

abogado? Me voy a reservar mi opinión sobre los profesores que tuve durante la carrera, pero les puedo asegurar que lo que estudia un alumno de Derecho y la vida profesional de un abogado no se parecen prácticamente en nada. Aunque esto daría para otro capítulo entero, es necesario puntualizar algunos aspectos relacionados con el aprendizaje si no queremos seguir perpetuando los errores en el mundo virtual.

## **2. ¿QUÉ SIGNIFICA APRENDER?**

Da la sensación de que todo funciona a las mil maravillas, alumnos y profesores felices en sus papeles milenarios, pero las señales que llegan del sistema educativo indican lo contrario. La escuela y la universidad debieran trabajar para educar y formar a los ciudadanos que la sociedad necesitará para el siglo XXI, para la sociedad del conocimiento donde los negocios son cada vez más complejos, el cambio es continuo y la incertidumbre es una constante. Sabemos que para desenvolverse en este entorno, ya no sirve tan sólo lo aprendido durante el colegio y la universidad. Los entornos cambian vertiginosamente y las personas utilizan y reutilizan información y conocimiento para crear y generar nuevo conocimiento que tiene que ofrecer ventajas competitivas. Y para ello es imprescindible ser capaz de encontrar información, seleccionarla (evaluar y juzgar la que es útil) y aplicarla en la práctica. No hablo de copiar y pegar (copy-paste); hablo de análisis, evaluación y síntesis (thinking skills). Y saber buscar es, esencialmente, saber preguntar. Nuestra educación apenas enseña a preguntar, a indagar, a dudar. En el aula hay poco diálogo y demasiado monólogo. La pregunta es el detonante del conocimiento, como veremos más adelante. Las grandes preguntas son las que han hecho que la humanidad avance y progrese en sus logros, pero la pregunta es incómoda para muchos profesores.

La imaginación es una poderosa herramienta para aprender, aunque por desgracia tiene poco protagonismo en un sistema educativo que premia la memorización, lo previsible. La imaginación es una de las llaves para la innovación, pero es difícilmente controlable y mensurable, y por eso es más sencillo excluirla. Sin embargo, hay que hacer una primera distinción: no es lo mismo saber acerca de que saber hacer. El conocimiento no tiene excesivo valor si no se pone en práctica. Por esa razón, el objetivo último del aprendizaje es modificar el comportamiento de un alumno para que haga las cosas de manera diferente y mejor que antes. La realidad, no obstante, parece estar bastante lejos de cumplir esa aspiración. La formación presencial tiene graves deficiencias, y gran parte de esas deficiencias pasan por el papel que desempeñan maestros y profesores dentro de un sistema perverso que mide el aprendizaje en relación directa con los exámenes y las notas de los alumnos. Si lo pasamos por alto, nos estamos abocando directamente al fracaso, como está ocurriendo con muchos de los proyectos de aprendizaje virtual. Nuestra noble intención es ayudar a los niños a entender el mundo que les espera, el camino que apenas comienzan a transitar. ¿Alguien se imagina aprender a conocer un país mediante un mapa sin pisar ni recorrer jamás ni uno solo de sus caminos? ¿Y si además simplificamos el proceso y ni siquiera es un mapa lo que empleamos, sino algunos recorridos concretos de ese mapa? Inconcebible, pero es lo que hacemos diariamente en los colegios desde hace muchos siglos.

La tecnología es un gran acelerador de procesos y modelos cuando éstos funcionan adecuadamente. Lo que ocurre es que añadir tecnología a un modelo deficiente no sólo no lo mejora, sino que lo empeora. Por tanto, este artículo hace referencia al rol del profesor

independientemente de que se desempeñe de forma presencial o en línea, porque el aprendizaje es independiente del ámbito en el que tiene lugar. A fin de cuentas, de lo que se trata es de que ya no hablemos de formación a distancia, sino de formación SIN distancia, y, por ello, antes de abordar las mencionadas funciones esenciales del tutor, es necesario precisar claramente lo que entendemos por aprendizaje.

El aprendizaje es un fenómeno social que acontece en el ámbito personal y como tal es intransferible. Soy yo el que aprendo y, al igual que pasa, por ejemplo, al comer, dormir o correr, nadie puede hacerlo por mí. Lo mismo sucede con las emociones, que tienen un papel determinante en el aprendizaje. Son algo privado e imposible de compartir en toda su profundidad. La emoción conduce a la acción (del latín *motere*, "movimiento"), algo contradictorio con la pasividad de las aulas. Aprender consiste en acumular experiencia reutilizable en el futuro, y para ello necesita motivación, necesita tiempo y necesita práctica. Aprender es casi un sinónimo de predecir lo que va a ocurrir empleando la memoria de nuestras experiencias para recordar lo que ya ocurrió. El resultado de aprender es la experiencia y palabras hermanas como experimentar (hacer, probar, practicar) y experto (quien acumula gran cantidad de vivencias, casos y problemas resueltos). Lo que aprendemos forma parte de nosotros, de nuestro bagaje, y nos lo llevamos puesto donde quiera que vayamos.

Ahora bien, esto no significa que el aprendizaje sea individual y aislado. El hombre es un ser social y aprende DE otros y CON otros, y la historia y la naturaleza humana nos demuestran que preferimos el aprendizaje colectivo. El ser humano necesita el contacto con sus semejantes para sobrevivir, y lo mejor de nosotros surge en la relación y el contacto con otros. Este aspecto es especialmente relevante en el mundo profesional. Se valora más aprender de los pares, de un colega que vive la misma realidad y los mismos problemas, que de un ponente brillante, por lo general ajeno al día a día y, por tanto, demasiado teórico. Una comunidad de práctica es un muy buen ejemplo de ello. Existen conocidos casos de seres humanos que vivieron aislados de todo contacto con el hombre y que no pudieron avanzar demasiado en su aprendizaje simplemente por su falta de pertenencia a una comunidad de iguales con quienes compartir, reflexionar, discutir y, en definitiva, evolucionar y aprender. El ser humano lo es desde la genética, pero sobre todo desde la pertenencia a un grupo social organizado.

Los psicólogos afirman que sabemos muy poco todavía acerca del funcionamiento del cerebro, sobre la memoria, la motivación, sobre cómo aprendemos realmente y el papel que desempeñan las emociones. Pero, por otro lado, llevamos algunos miles de años observando al ser humano aprender y evolucionar a partir de los escasos instintos básicos con los que nace, como mamar, llorar y poco más. Si seguimos la pista de un recién nacido durante 4 años, por ejemplo, comprobamos que es capaz de aprender una increíble cantidad de cosas, y todas ellas sin necesidad de sentarse a hacer ningún curso, ni estudiar, sin ni siquiera saber leer, escribir e incluso hablar. No saben que aprenden, no son conscientes de ello, pero tienen objetivos: hablar para comunicarse, andar para explorar sitios, etc. Son auténticas máquinas de aprender. Están motivados y aprenden a base de cometer errores que los padres siempre entienden como imprescindibles en este proceso. ¿Alguien ha visto a un niño deprimido por sus errores o que ha decidido dejar de intentar aprender a andar o a hablar? El aprendizaje además es situado, lo que se aprende está íntimamente relacionado con el cómo se aprende. En teoría, debiera ser posible aprender a hablar estudiando el diccionario, pero la realidad es muy distinta.

Según esto, las personas tendríamos que ser iguales como gotas de agua, ya que llevamos un proceso educativo idéntico, estudiamos las mismas asignaturas, hacemos los mismos exámenes, avanzamos al mismo ritmo. Menos mal que aunque no seamos conscientes de ello, el aprendizaje forma parte de nuestro día a día y depende sobre todo de nuestra capacidad de vivir experiencias y de indexarlas adecuadamente para su utilización posterior. De no ser así, hace mucho que habríamos muerto, atropellados, por ejemplo, por un coche en un semáforo. Además, el aprendizaje está íntimamente ligado al hacer. Se trata de una experiencia activa de construcción de conocimiento frente a las habituales experiencias de recepción pasiva de información. Aprender no consiste en acumular datos ni memorizarlos. Estudiar no tiene sentido aunque el colegio insiste en la relevancia de saber la respuesta correcta igual que en los concursos televisivos. Lo peligroso es que el e-learning camina en la misma dirección. La vida, sin embargo, no es tan sencilla. Nadie aprende escuchando a un profesor ni leyendo en una pantalla, sino haciendo, investigando, explorando, probando y, sobre todo, haciéndose preguntas, siendo curioso. Hacerse preguntas es una de las claves que lo explica todo. A lo largo de la vida la habilidad básica y donde realmente se demuestra la inteligencia es a la hora de hacer y hacerse preguntas. Debemos luchar contra la tradición, porque en el colegio nos enseñan a memorizar, pero no a hacernos preguntas. Por eso resulta un reto complejo, porque el que pregunta se convierte en protagonista activo que construye su conocimiento en la búsqueda de respuestas. En cierta manera es muy sencillo, todos estamos capacitados para hacernos preguntas, no hace falta esfuerzo físico, una mente privilegiada ni status económico, sino el mínimo de inteligencia que todos los humanos tenemos y un poco de imaginación. Es el camino para tratar de ampliar el ámbito de las cosas que sabemos y apropiarnos de las que no sabemos. La pregunta es el punto de partida, el disparador. Con todo, en realidad seguimos obsesionados en medir la inteligencia usando criterios artificiales que arrojan poca luz sobre este espinoso asunto. El aprendizaje natural del ser humano parte del modelo del aprendiz, se aprende haciendo, cometiendo errores, reflexionando sobre las causas y rectificando para buscar soluciones, casi siempre con ayuda de alguien más experimentado.

La conclusión es muy simple: para aprender es fundamental tener objetivos que alcanzar, metas que cumplir. Por tanto, es imprescindible la motivación y el interés. Primero la práctica, la acción; luego la teoría. Parece sencillo, pero no lo es. Cualquier intento de facilitar el aprendizaje, por los medios que sea, que no parta desde los intereses, las preocupaciones, las necesidades de aquéllos a quienes va dirigido, está condenado a tener problemas. El alumno es el verdadero protagonista. Sin embargo, si echamos la vista atrás y tratamos de recordar las diferentes experiencias educativas que hemos experimentado a lo largo de nuestra vida, veremos que apenas cumplen esas premisas. Por regla general, la mayor parte de ellas eran monopolizadas por profesores que acaparaban el espectáculo, muchas veces situados en un estrado como símbolo de su autoridad y jerarquía. Cuando estábamos en el colegio, jamás olvidamos que el profesor tenía el poder absoluto de poner las notas y aprobar o suspender a los alumnos. Tal vez cuando no exista esa relación, les sea más sencillo conectar con los intereses reales de sus clientes, los estudiantes. Su labor consistía en impartir lecciones magistrales, recitar cantidades industriales de datos e información que atravesaban nuestro oído sin pasar por el cerebro y sin dejar huella ni impacto profundo. Por eso, no es que lo hayamos olvidado, es que nunca lo llegamos a aprender. La premisa era: yo sé, tú no sabes, yo te cuento. Hablaban y hablaban durante horas, durante días, durante años a legiones de

alumnos diferentes pero que siempre se comportaban igual. Debe de resultar duro saber de antemano que los alumnos que están enfrente no tienen apenas interés en aprender lo que el profesor tiene la obligación de enseñarles. Hoy el profesor sigue haciendo el 95% del trabajo. El aprendizaje depende demasiado del profesor, y ya hemos comprobado en carne propia que hay profesores buenos y malos. Todavía no se tiene en cuenta la eficiencia de desarrollar una sola vez un contenido de calidad en lugar de que haya miles de profesores impartiendo sus propios cursos una y otra vez, año tras año. Para cerrar el círculo, tratamos de medir el conocimiento de los alumnos mediante exámenes. Nosotros, los alumnos, nos limitábamos a escuchar, callados durante horas, tratando de no dormirnos, a memorizar lo necesario para aprobar el examen y continuar avanzando. Éramos meros asistentes, casi nunca participantes. Nadie nos preguntó jamás por nuestros intereses, por nuestras necesidades, casi nunca se trató de hacerlo entretenido. Curiosamente, el único negocio donde el cliente nunca tiene la razón. Al cabo de pocos meses habíamos olvidado casi todo lo "aprehendido", y respecto a lo poco que recordábamos, éramos incapaces de encontrarle aplicación práctica. ¿Integrales y derivadas? ¿Latín? ¿Trigonometría? ¿Las leyes de Mendel? ¿La tabla de los elementos? Y, sin embargo, ¿dónde aprendemos comunicación, relaciones sociales, a razonar, a hablar en público y presentar y defender nuestras ideas ante otros? Ese tipo de cosas sólo se aprenden con mucha práctica. Pensar que esta labor del profesor es enseñar y esta actividad del alumno es aprender es una ilusión, y para un profesor vocacional es simplemente frustrante.

Internet ha favorecido el acceso de la información y facilitado su distribución. La educación viene a nosotros. Anytime, anywhere. Genial. Lo grave es que el problema continúa siendo el mismo. La versión en línea se limita a virtualizar lo presencial. El alumno sigue siendo el mismo espectador que era antes y además ahora está solo, con un artefacto tecnológico por medio (el ordenador) y las autopistas de la información, que rara vez se comportan como tales. Por si fuera poco, la mayor parte de los contenidos dejan mucho que desear, tal y como sucede con la mayoría de los cursos presenciales. La calidad de los contenidos no se mide por la cantidad de diapositivas ni por el número de páginas de los manuales, del mismo modo que una película no es buena en función de sus efectos especiales o su duración. Nada de esto es sinónimo de aprendizaje. Por tanto, ¿de qué nos sirve tener acceso fácil y rápido a unos contenidos pobres? Lo peor de esta herencia milenaria es que se genera una inercia de asumir el aprendizaje como algo externo, que viene de fuera y donde nosotros no somos los auténticos protagonistas ni responsables. Por ello, cuando queremos aprender algo nuevo, automáticamente pensamos en conceptos artificiales como escuelas, aulas, cursos, asignaturas, exámenes, donde esperamos que un profesor nos explique cómo son las cosas. Y todos sabemos que describir una situación jamás sustituye el vivir esa situación en primera persona. Somos lo que hemos vivido y, por tanto, experimentado y almacenado e indexado en nuestra memoria. Ni más ni menos. El refrán "Del dicho al hecho hay un gran trecho" lo refleja perfectamente.

El e-learning no consiste solamente en navegar por Internet o en descargar contenidos o acceder a diferentes recursos. Aprender por medio de un ordenador no tiene nada que ver con aprender en el aula, es más complicado, a priori, hay que tener en cuenta más obstáculos, es un medio diferente que exige enfoques diferentes. La ventaja es que los ordenadores tienen el potencial para dejar de ser un medio de hacer las mismas cosas más rápido y convertirse en una forma de hacer las cosas de una forma diferente. El ordenador es un doing device, un aparato para hacer cosas, y no para pasar páginas ni para escuchar pasivamente. Para eso ya

está la televisión. Pulsar iconos no es sinónimo de interactivo; la interactividad no está en el click, sino en el think. El e-learning no significa leer en la pantalla del ordenador lo que antes leíamos en un papel, ni multimedia (animaciones espectaculares, sonidos, imágenes, vídeos) es sinónimo de aprendizaje. La solución no es más tecnología, más ancho de banda, procesadores más rápidos. El profesor seguirá siendo la figura protagonista, pero mientras tanto hoy los ordenadores apenas se utilizan como herramientas facilitadoras de aprendizaje. Es más, en muchos casos quedan marginados en un "aula de informática" donde no molestan ni interfieren en el normal desarrollo de las clases. ¿Se imaginan una empresa donde todos los ordenadores estuviesen agrupados en una sala?

Parece una evidencia que la mayor parte de los niños y adolescentes se inician en el mundo de la informática por medio de los videojuegos. Deberíamos preguntarnos por qué los niños son capaces de pasar horas jugando a sus videojuegos, donde aprenden bastantes más cosas de las que en principio podría parecer, y sin embargo son incapaces de prestar atención a las asignaturas del colegio. El reto consiste en cómo mantener a los alumnos interesados lo suficiente como para que no se aburran y aprendan algo. Si frustramos a los niños desde el colegio, que es cuando empiezan, ¿cómo queremos que mantengan la pasión y el amor por aprender? Si no cambiamos, los niños nos van a hacer zapping a nosotros. Hay muchos profesores que saben utilizar el PC, pero no lo emplean para la enseñanza. Tenemos que hacer lo necesario para que la experiencia de aprendizaje sea efectiva, no lo que es fácil o barato, y las tecnologías nos pueden prestar una inestimable ayuda en ese intento. Seymour Papert sostiene que el ordenador es un medio de expresión humana, y aunque no ha encontrado a sus Shakespeare, Leonardo da Vinci o Einstein, no tardará en hacerlo. Resulta llamativo comprobar como todas las facultades de Pedagogía se dedican a perpetuar el sistema. Se estudia y se ensalza el constructivismo, pero los profesores que salen de las universidades siguen comportándose como bustos parlantes, preocupados sobre todo por investigar y publicar. Sin embargo, cada día parece más obvio lo importante que resulta para un profesor ser capaz de guiar y aconsejar a los alumnos, afrontar diferentes problemas "psicológicos" (vivimos la era de las enfermedades mentales, ya no trabajamos con el cuerpo) y manejar a alumnos/personas en situaciones muy complejas. Como dijo John Dewey hace ya mucho tiempo, "que la educación no es un asunto de narrar y escuchar, sino un proceso activo de construcción, es un principio tan aceptado en la teoría como violado en la práctica". Cualquier proveedor de productos o servicios que opera en nuestro universo experimenta y evalúa constantemente sus resultados para tratar de ofrecer aquello que satisface las necesidades de sus usuarios/clientes. Los coches, los ordenadores, la salud, el transporte... pongan el ejemplo que quieran y verán cómo han evolucionado durante los últimos cincuenta años: su calidad ha mejorado enormemente, su precio ha disminuido, etc. Sin embargo, ¿cuánto ha cambiado la educación en los últimos siglos? Otra aberración más de un sistema desfasado.

A PARTIR DE LA LECTURA RESOLVER CONSIDERANDO:

- A. IDENTIFICAR EL PROBLEMA
- B. ELABORAR LA MATRIZ CONSIDERANDO: VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES), OBJETIVOS, HIPÓTESIS
- C. COMENTARIO PERSONAL A MODO DE RESUMEN

**CRITERIO PARA LA ENTREGA:**

PRESENTAR EN PDF

NO DEBE EXCEDER DE 10 PÁGINAS

NO COLOGAR NINGUNA IMAGEN

SOLO PONER EN EL TRABAJO NOMBRE Y APELLIDOS