

El rol del Orientador en la Educación a Distancia

*Silvana Cataldo
Soledad Alén*

Educación a distancia - Roles:

La educación a distancia trae consigo la definición de nuevos roles en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Partiendo de la experiencia de los cursos a distancia de la USAL¹, y el trabajo que se llevó a cabo en la preparación e implementación del programa a distancia, identificamos los siguientes roles básicos: el diseñador de contenidos (que es un experto en la materia), el encargado del diseño instruccional, el especialista en tecnología educativa, el orientador, el evaluador del sistema, el personal administrativo y el personal de soporte técnico. La conformación de un equipo interdisciplinario resultó indispensable para desarrollar un modelo de trabajo que fuera aplicable a cualquier curso a distancia.

Nos concentraremos en la definición de la figura del orientador y analizaremos sus características, sus funciones y su relación con el alumno.

¿Qué es un orientador?

El orientador es la persona (el docente) que brinda apoyo temporal a un grupo de estudiantes para permitir que estos logren alcanzar los objetivos que se plantean al inicio del curso y desarrollen toda su potencialidad. En términos generales, el papel de los orientadores es actuar como facilitadores de los aprendizajes acompañando, asesorando, informando, elaborando estrategias para el trabajo grupal e individual, orientando sobre el uso y el manejo de los materiales. Su objetivo principal es lograr que el alumno se convierta en el autogestor de su aprendizaje.

En algunos programas, este rol es denominado «tutor». Este término implica «hacerse cargo», «tomar responsabilidad» sobre alguien, y esa no es nuestra concepción del lugar que debe ocupar el docente en la modalidad a distancia. Nosotros lo denominamos «orientador», porque estamos convencidos de que la tarea que debe desarrollar el docente es guiar al alumno durante el proceso de aprendizaje pero sin imponer su intervención. Se la ofrece al alumno como un servicio que puede ser usado cuando este lo necesite. Las estrategias del orientador deben tener un impacto en el proceso de aprendizaje que posibilite involucrar al alumno sin la necesidad de la presencialidad y que evite su deserción. El gran desafío para los orientadores es simultáneamente cuidarse de no fortalecer vínculos de dependencia y fomentar el aprendizaje autónomo. Esta no es una tarea simple si se tiene en

cuenta la gran heterogeneidad de los destinatarios: algunos demandan prácticas más estructuradas mientras que otros se movilizan con más comodidad con pautas invisibles y desestructurantes (incluso establecen sus propias pautas).

Es fundamental que el orientador pertenezca al área disciplinar del programa para que pueda responder todas las dudas que se le presenten al alumno a partir del trabajo con los contenidos, y para que, aplicando su experiencia docente, pueda anticipar posibles dificultades.

Funciones del orientador

- *Asesorar teóricamente durante el proceso de capacitación.*

Como docente especialista en los contenidos que se dictan, el orientador tiene diferentes funciones. Una de ellas es sugerir cursos de acción en función del proceso individual de capacitación de los alumnos. En los Talleres de Expresión Escrita de la USAL hay diferentes recorridos posibles y el orientador sugiere el más conveniente para cada alumno de acuerdo con su actividad profesional y sus intereses.

El orientador debe además aclarar dudas que el proceso de capacitación genere, explicar temas puntuales que le hayan resultado más complejos al alumno o que necesite profundizar. A la vez, estos talleres se prestan para que cada alumno haga preguntas no necesariamente relacionadas con el material en sí pero que tienen que ver con su actividad diaria. Se trata de integrar las necesidades personales de cada alumno al proceso de capacitación.

Es imprescindible que el orientador dé lugar a la formulación de preguntas para abrir canales de comunicación. Se espera que acompañe a los participantes en el proceso de adquisición y aplicación de los conocimientos abordados y en el proceso de elaboración de los trabajos prácticos. También, que realice una evaluación de las producciones del alumno y un seguimiento de sus actividades.

Por último, en lo que al área académica se refiere, el orientador debe asesorar al alumno en la utilización de diferentes fuentes bibliográficas, las propuestas en los talleres y la bibliografía adicional que crea pertinente introducir a partir del trabajo del alumno.

- *Promover la comunicación bidireccional.*

Para asegurar una comunicación efectiva los orientadores cuentan con recursos como: los encuentros presenciales, donde se pueden incluir actividades grupales e individuales, y las comunicaciones a distancia, mediante el uso del teléfono, el fax, el correo convencional y el electrónico. A través de estas herramientas, los orientadores se relacionan con los destinatarios.

Como desgraciadamente el uso de las nuevas tecnologías y medios de comunica-

ción informática no es patrimonio de todos, en la USAL los alumnos que no tienen acceso a Internet o correo electrónico pueden optar por hacer los talleres sobre papel y comunicarse por correo postal para que el avance de la tecnología paradójicamente no le cierre las puertas a quienes todavía no cuentan con ella. En estos casos, el orientador tiene que responder en el menor tiempo posible, considerando que a través del correo tradicional su respuesta no tiene la misma velocidad, y debe llevar una continuidad en el diálogo. De esta continuidad depende muchas veces la deserción o no del alumno. La agilidad en las respuestas -en especial al inicio del taller- es indispensable para que el alumno no pierda el entusiasmo ni la motivación. En este sentido, el modo en que el orientador organice su trabajo es fundamental. La educación a distancia no solamente requiere de un alumno capaz de autogestionar su aprendizaje, sino también de un orientador capaz de autogestionar su tarea. Un orientador, a pesar de que cuenta con una estructura administrativa que lo ayuda, se maneja de modo tal que mantiene la regularidad en el contacto con los alumnos, lleva un registro de las comunicaciones hechas hasta el momento y puede dar respuesta a partir de lo previamente realizado.

- *Estimular la participación y el compromiso de cada destinatario.*

Para esto nuestro programa diseñó diferentes estrategias implementadas por los orientadores. Por ejemplo, un sistema de cartas que el alumno recibe en momentos clave del curso: una carta de bienvenida, una carta al promediar el curso, otra para recordar la proximidad del vencimiento del tiempo estipulado y los recesos de invierno y verano, una carta de finalización con una encuesta para el equipo evaluador.

Esta es la comunicación básica que el programa espera de cada orientador. Partiendo de este esquema, cada uno de ellos deberá establecer su propio estilo de comunicación. Para estimular la participación y compromiso es necesario contener, motivar, generar confianza y promover la autoestima del estudiante, respetando su estilo cognitivo y ritmo personal. La contención y motivación serán efectivas en tanto el orientador conozca las aptitudes, actitudes, intereses, posibilidades y dificultades de cada destinatario en relación con la tarea. El orientador debe ofrecer la supervisión y corrección continua de los trabajos, informar a los alumnos acerca de sus logros y problemas, invitar al alumno a realizar las actividades y averiguar por qué no se comunica (en ese caso).

- *Elaborar informes sobre el funcionamiento del sistema y sus deficiencias.*

Para que los orientadores funcionen de manera coordinada, colaboren entre sí, se enriquezcan con las experiencias de los otros y usen el mismo criterio para evaluar, fue necesario conformar un equipo, designar un coordinador y diseñar un sistema de fichas donde se encuentran los datos fundamentales del alumno: soporte elegido para hacer los talleres, medio de comunicación elegido, profesión, edad, actividades

entregadas hasta el momento y su desempeño. Estas fichas son accesibles a todos los orientadores de manera que en caso de que un orientador deba ser reemplazado el alumno no se vea afectado por el cambio de docente. Este registro permanece en la sede del programa, ya que los orientadores trabajan "a distancia", es decir se comunican con los alumnos desde su casa y van a la sede a actualizar las fichas y realizar la parte del trabajo administrativo que les corresponde.

El equipo de orientadores trabaja además en colaboración con el equipo de evaluadores y periódicamente se realizan reuniones para intercambiar información que permite mejorar el programa.

- *Capacitarse continuamente.*

El orientador debe capacitarse a través de talleres y seminarios de perfeccionamiento docente que aborden la temática propia del ejercicio de su rol.

La autogestión:

A casi todas las personas que se acercan a una propuesta educativa a distancia les interesa la posibilidad de organizar sus horarios con mayor flexibilidad, de acceder a cursos a los que no podrían asistir por cuestiones de lejanía entre sus hogares y la institución, o por razones de tiempo. Pero, a la vez, los atemoriza la soledad y la responsabilidad que implica tener que cumplir con una serie de actividades y evaluaciones en un lapso preciso de tiempo, sin otra presión que la de su propia voluntad de continuar y de llegar a término con éxito.

Sin embargo, en educación el concepto de lejanía o distancia es relativo. El encuentro docente - alumno en un aula se ha mantenido hasta el día de hoy por la persistencia de determinados modelos culturales, aunque desde hace tiempo la transmisión de conocimientos podría haberse organizado de manera diferente. En lo que llamamos educación a distancia lo que desaparece es la cercanía superficial, la "presencia", que puede ser reemplazada por otros medios. La distancia no necesariamente juega en contra del proceso de aprendizaje, sino que muchas veces colabora para que el alumno se convierta en un autogestor del mismo. Los contenidos de los cursos a distancia están generalmente estructurados más claramente que los contenidos presenciales, que muchas veces son definidos por el diálogo y los intercambios dentro del aula. Un alumno de un curso a distancia tiene la libertad de utilizar los contenidos a su propio ritmo y con sus propias pautas de profundización.²

Si bien los alumnos debieran ser siempre el centro de sus procesos de aprendizaje, en la modalidad a distancia esto resulta una condición esencial. El alumno debe ser el **autogestor** de su aprendizaje y por lo tanto el protagonista indiscutible del proceso.

Ser el gestor del propio aprendizaje implica tener la capacidad de administrar el

propio tiempo, seguir adelante cuando decae el ánimo, resolver solo los diferentes ejercicios que se le piden, abrirse camino a pesar de las dudas para continuar con el estudio (el orientador no siempre está disponible en el momento exacto en que se lo necesita), adaptarse al medio de comunicación elegido para el curso, autoevaluar los resultados del propio estudio, manejar la bibliografía, saber qué pedirle al orientador y cuándo pedir ayuda, pero a la vez ser lo suficientemente independiente.

Para alcanzar esta autogestión el alumno cuenta con la ayuda del orientador.

Conclusiones

Si consideramos la educación a distancia como un “diálogo didáctico mediado”³, vemos que los dos elementos a través de los cuales se desarrolla este diálogo son los materiales y la acción del orientador. En el caso de los materiales el diálogo se da en el autoestudio, y en el caso de la acción del orientador, se basa en los canales de comunicación que la institución abre a través de la figura del orientador. Así como un curso a distancia requiere de un equipo interdisciplinario, es imprescindible que los orientadores también conformen un equipo. En la educación a distancia “el docente nunca es uno. Son multitud los agentes que intervienen en el proceso de enseñar y aprender, hasta tal punto que solemos reconocer a la institución como la portadora de la responsabilidad de enseñar. Por tanto, es la institución, más que el profesor, la que diseña, produce, distribuye, desarrolla o tutela el proceso de aprendizaje de los estudiantes”⁴.

El docente que guía el proceso de aprendizaje del alumno es “el rostro, la imagen de esta forma de enseñar-aprender al establecer un sentimiento de relación personal entre el que enseña y el que aprende”⁵.

La educación a distancia muestra todo su potencial en aquellos alumnos que logran autogestionar su aprendizaje y esta autogestión no se alcanza sin la eficaz participación de un orientador que reúna determinadas características: conocer la asignatura y manejar el contenido; tener habilidades docentes generales -guiar, identificar y abordar problemas, motivar, y comprender necesidades-; ser capaz de abrir canales de comunicación con sus alumnos, a través de diferentes medios, y mantener un contacto constante y sistemático con ellos a lo largo del curso; tener competencia administrativa -capacidad para organizar su tiempo y colaborar en este aspecto con sus alumnos-; mostrarse flexible para adaptarse a los requerimientos de los estudiantes y cooperar con los otros miembros del equipo de educación a distancia.

Bibliografía

- GARCÍA ARETIO, Lorenzo. "Fundamentos y Componentes de la Educación a Distancia" en *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. UNED, Madrid, diciembre 1999, vol.2, nº2.
- KEMFER, Homer. "¿Cómo reducir la deserción en la educación a distancia?" en *Innovaciones Educativas*. UNED, Costa Rica. Año III, nº 6.
- ARNOLD, Rolf, "¿Desaparición de la Distancia en los Estudios a Distancia? Preliminares sobre la Relevancia Didáctica de Cercanía y Distancia" en *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. UNED, Madrid, Junio 1999, vol.2, nº1.
- SARRAMONA, Jaime. "El rendimiento en la enseñanza a distancia" en *Teoría de la Educación*. Universidad de Salamanca, Salamanca. Vol V, 1993.

Notas

(1) Desde 1998 se están desarrollando en la USAL los *Talleres de Expresión Escrita a Distancia: Taller de ortografía, Taller de puntuación y Taller de escritura* (por INTERNET y sobre papel), que cuentan con 260 alumnos inscriptos, de los cuales 90 son activos. La modalidad es a distancia, con opción a encuentros presenciales. La respuesta y el interés de la comunidad por este tipo de cursos permitió considerar la realización por parte de las Facultades o Institutos de otros cursos similares en diferentes áreas de extensión o de capacitación.

En el 2001, se abrirán los *Talleres de Español para Extranjeros a Distancia* (por INTERNET), en virtud del convenio con el Instituto Programas «Santa Clara», que constan de 5 niveles y dos seminarios de especialización. La modalidad es a distancia, con opción de cursar uno o varios niveles correlativos en forma presencial en la Universidad del Salvador.

También comenzarán a dictarse dos *Talleres de Iniciación Literaria*, un *Taller de Gramática del Español para Extranjeros*, un *Taller de Gramática del Español para Hispanohablantes* y un *Taller de Técnicas del Guión*.

Asimismo se encuentran en preparación dos cursos universitarios: *Complejidad, educación y transdisciplinariedad* y *Los desafíos y la planificación organizacional para el gerenciamiento. Redes sociales, organizaciones inteligentes y cambio tecnológico*.

Para más información ver Vinelli, Elena y Vignolles, María. "Talleres de Expresión Escrita a Distancia: *racconto* de una experiencia" en este mismo volumen de *Signos Universitarios*.

(2) Véase Arnold, Rolf, "¿Desaparición de la Distancia en los Estudios a Distancia? Preliminares sobre la Relevancia Didáctica de Cercanía y Distancia" en *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. UNED, Madrid, Junio 1999, vol.2,

nº1. (pág. 61- 72)

- (3) En el artículo "Fundamento y Componentes de la Educación a Distancia" Lorenzo García Arieto enuncia lo siguiente: "... la teoría del diálogo didáctico mediado, basa su propuesta en el diálogo a través de los medios, que cuando se trata de los materiales, descansa en el autoestudio y cuando se trata de las vías de comunicación, en el refuerzo que desde la institución, a través de la tutoría se hace para el logro de los objetivos de aprendizaje." (pág. 49)
- (4) García Aretio, Lorenzo. "Fundamentos y componentes de la educación a distancia" en Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. UNED, Madrid, diciembre 1999, vol.2, nº2. (pág. 48)
- (5) Op. cit. (pág. 49)