

“Eficacia en la Función Tutorial en Entornos Medios de Aprendizaje”

Lía Torres Auad, María Fernanda Guzmán, Ricardo García,
Julio Escalante Figueroa, Pablo Rodríguez Rey y Nicolás Auvieux
Fac. de Cs. Exactas y Tecnología, Univ. Nacional de Tucumán, Argentina

Resumen

Las universidades de muchos países desarrollados ya han asumido los desafíos de nuevos escenarios educativos, adaptando sus prácticas metodológicas, y adoptando la modalidad virtual como propuesta clara y contundente para la formación de grado y posgrado, en las que el rol del docente-tutor cobra esencial protagonismo.

Este trabajo permite profundizar en la función tutorial y su importancia en la virtualidad, las competencias y destrezas requeridas por el docente, el diseño y la planificación de la acción tutorial y de sus tareas concretas, el seguimiento y evaluación como cimiento de la optimización de los procesos, desde la propia experiencia adquirida tanto en la vivencia propia de los autores como alumnos de propuestas mediadas, como también de las situaciones experimentadas/vivenciadas durante el ejercicio mismo de la función tutorial durante los trayectos formativos planificados en el marco del “*Plan Estratégico para la inserción de TIC’s en procesos educativos y la implementación de la Educación a Distancia en la FACET - Área Formación*”, concebido por el Centro de Educación a Distancia e Investigación en Tecnologías Educativas (CEDITE) de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología de la Universidad nacional de Tucumán.

La propuesta está definida en tips o consejos prácticos que permitirán plasmar la esencia misma de la tutoría virtual.

Palabras clave: educación a distancia, entornos virtuales, aula extendida, aula virtual, tutoría, docente-tutor

“Efficacy in the tutorial function in e-learning”

Abstract

Universities in many developed countries have already made the challenges of new learning stages, adapting methodological practices and adopting the virtual mode as clear and convincing proposal for undergraduate and graduate, in which the role of the teacher-tutor becomes essential role.

This work deeper in the tutorial function and its importance in virtual environments, competencies and skills required by the teacher, the design and planning of the tutorial and their specific tasks, monitoring and evaluation as the base for optimizing processes from the experience gained both in the experience of the authors own in distance education as students, as well as situations that are experienced during the exercise itself tutorial function during the formative stages planned under the "Strategic Plan for the inclusion of ICT in educational processes and implementation of distance education in the FACET - Area Training ", developed by the Center for Distance Education and Research in Educational Technologies (CEDITE), Faculty of Sciences and Technology at the National University of Tucumán.

The proposal is defined in tips or practical advice that will capture the essence of virtual tutoring.

Key words: distance education, virtual environments, extended learning, tutoring

Introducción

El nuevo contexto socio-económico y tecnológico mundial, la globalización y un nuevo paradigma educativo adoptado hace ya varios años por los grandes centros de altos estudios internacionales, han propiciado que la educación formal universitaria sea objeto de diversas transformaciones. En nuestro país el surgimiento de propuestas no presenciales no se ha generalizado en forma homogénea en las distintas regiones como tampoco en sus ámbitos de aplicación, grado o posgrado. La resistencia a migrar desde la metodología tradicional y presencial al paradigma emergente es absolutamente previsible.

“Debemos reconocer que el sistema (tradicional) funciona, por lo menos en lo formal. Cada uno de sus integrantes tiene más o menos claros sus roles. Los profesores forman para ese modelo, quizás no desde la teoría, pero sí desde la práctica: los futuros profesores aprenden cómo se es profesor, viendo actuar a sus profesores. El sistema se reproduce casi idéntico a sí mismo. Pero esta situación de *estabilidad* en la que cada uno tiene roles claros y definidos se viene alterando por varios motivos, entre los que se destaca la aparición y expansión de la educación virtual”. (Asinsten, 2007)¹

En los orígenes de la formación mediada por Internet, muchas voces se oyeron a favor y en contra. Se cuestionaba a la educación a distancia, y a sus egresados. ¿Los objetivos se alcanzaban con igual grado de excelencia? ¿Los profesionales estaban igualmente capacitados? El Titular de la Cátedra de la UNESCO de Educación a Distancia, Dr. Lorenzo García Aretio en una entrevista sobre calidad en la EAD afirma: “Este producto que ofrece la EAD es al menos de tanta calidad como el de la presencialidad; se obtienen resultados al menos similares que con la educación presencial, en muchos casos superiores, y esto ya se ha podido demostrar” (García Aretio, 2008)².

Ahora que estas cuestiones han podido ser respondidas desde distintas y muy serias

investigaciones, volvemos a plantear nuestra preocupación, como en artículos anteriores, acerca de asumir los desafíos y promover la renovación de los procesos de enseñanza – aprendizaje en el ámbito universitario. “Si bien no podemos negar absolutamente las bondades de las metodologías tradicionales con las que nosotros mismos nos formamos, estos nuevos escenarios nos llevan a considerar nuevas metodologías”. (Torres Auad – García, 2011)³ Las universidades de muchos países desarrollados ya han asumido los desafíos de estos nuevos escenarios, adaptando sus prácticas metodológicas, y adoptando la modalidad virtual como propuesta clara y contundente para la formación de grado y posgrado.

Las propuestas de formación semi-presencial o a distancia son en la actualidad, además, una alternativa conveniente y muy difundida para gestionar programas de capacitación permanente para profesionales ya insertos en el mercado laboral y, por ello, con limitaciones evidentes de horarios para este tipo de formación.

Ahora bien, este nuevo enfoque metodológico trae consigo la necesidad de un diseño muy bien planificado de propuestas mediadas por la tecnología y de renovadas prácticas docentes para promover los aprendizajes.

Aspectos basales de una buena acción Tutorial en la virtualidad

En toda propuesta virtual, los roles están concebidos desde metodologías constructivistas, sobre las que han sido diseñados también los programas de software o plataformas que implementan los Entornos Virtuales. El rol del docente, como también el de los estudiantes, se redefine, desde esta nueva perspectiva, como “facilitador de los aprendizajes”, incorporando competencias imprescindibles para el desempeño de su papel, sin duda, definitorio a la hora de analizar los logros y la concreción de objetivos de aprendizaje de cada propuesta. Este trabajo

permite profundizar en la función tutorial y su importancia en la virtualidad, las competencias y destrezas requeridas por el docente, el diseño y la planificación de la acción tutorial y de sus tareas concretas, el seguimiento y evaluación como cimiento de la optimización de los procesos, desde la propia experiencia adquirida tanto en la vivencia propia de los autores como alumnos de propuestas mediadas, como también de las situaciones experimentadas/vivenciadas durante el ejercicio mismo de la función tutorial durante los trayectos formativos planificados en el marco del “*Plan Estratégico para la inserción de TIC’s en procesos educativos y la implementación de la Educación a Distancia en la FACET - Área Formación*”, concebido por el Centro de Educación a Distancia e Investigación en Tecnologías Educativas (CEDITE) de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología de la Universidad Nacional de Tucumán.

Fundamentación y Conceptualizaciones

Los docentes en entornos virtuales dejan de ser instructores directos, desaparece la figura de “clase magistral”, se redefinen como facilitadores del proceso de aprendizaje a través de herramientas de comunicación y materiales educativos mediados que ayudan al estudiante a acceder al conocimiento, a resolver sus dudas y a satisfacer las necesidades propias de un entorno académico. Nace así, la figura del “Tutor Virtual”.

El Tutor virtual es el responsable de preparar los andamiajes para que el alumno desarrolle aprendizajes en un ambiente virtual, entendiéndose por andamiajes, los recursos, las estrategias, los medios de interacción y la mediación en sí misma. Sin su activa y decisiva acción, sin su guía, sin su planificación, sin su motivación, sin su amplio conocimiento sobre el curso y sobre los procesos que se deben desarrollar para que el estudiante aprenda, no sucede nada en un espacio virtual.

La formación en la virtualidad se nutre de las potencialidades de las tecnologías de

información y la comunicación pero debe posibilitar también la correcta implementación, donde la figura del tutor es parte esencial de la acción formativa. La función tutorial adquiere así una importancia sustancial, que permite zanzar las dificultades producidas por la no presencialidad.

En las propuestas mediadas por tecnologías, la distancia no es sólo “geográfica”, M. Moore la define como *distancia transaccional* e involucra un espacio que debe sobrellevarse a partir de la “intercomunicación”.

“La transacción que nosotros llamamos educación a distancia ocurre entre individuos que son maestros y aprendices, en un ambiente que tiene la característica especial de la separación entre uno y otro, como un consecuente conjunto especial de conductas de enseñanza y aprendizaje. La separación física es la que conduce a una laguna psicológica y de comunicación, un espacio de mal entendimiento potencial entre las entradas del instructor y del aprendiz, y esto es la distancia transaccional”. (Moore: 1991)⁴

En esta concepción, la distancia no se atribuye únicamente a las situaciones en las que hay una separación física. En cualquier proceso de enseñanza-aprendizaje se puede encontrar una distancia transaccional, incluso cuando es presencial. La distancia transaccional se observa, entonces, como un concepto que no se puede medir en términos absolutos, sino que se produce en mayor o menor grado en cualquier situación didáctica, en función de tres variables: el diálogo, la estructura y la autonomía del estudiante.

Podemos sintetizar que el rol del formador-tutor que permita la consecución de los aprendizajes zanjando las barreras de la distancia transaccional, se centrará en: ayudar al estudiante a identificar sus necesidades de aprendizaje, motivarlo para mantener y reforzar la constancia y el esfuerzo que el aprendizaje requiera, ofrecerle una guía y orientación con respecto al proceso que hay que seguir, reconocer el grado de consecución de los objetivos de aprendizaje y proponer las medidas necesarias para su mejora, resolver

dudas y orientar el estudio, valorar los aprendizajes conseguidos al final del proceso. En definitiva podemos decir que la tutoría virtual es “un proceso de orientación, ayuda o consejo, que realizamos sobre el alumno para alcanzar diferentes objetivos como son: integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, resolverle las dudas de comprensión de los contenidos que se le presente, facilitarle su integración en la acción formativa, o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo, y que son motivo determinante del alto abandono de los estudiantes en estas acciones formativas. (Llorente, 2006)⁵

Importancia del diseño y planificación de la propuesta respecto de la participación del Tutor.

Es decididamente importante concebir la propuesta desde sus orígenes como un proceso en la virtualidad. Esto significa que las instancias presenciales sólo serán una referencia. La planificación que intenta “adaptar” los contenidos y estrategias metodológicas usadas en instancias presenciales para ofrecerlas virtualmente fracasan por definición.

Es de fundamental importancia seguir toda la secuencia de tareas involucradas por la planificación de una propuesta didáctica-práctica que seguramente no desconoce ningún docente, aún cuando no siempre la lleve adelante de manera pautada ni sistematizada. En este sentido hay que tener en cuenta: los destinatarios, los objetivos de aprendizaje, los plazos.

Hay que comprender que una clase virtual es totalmente diferente de una clase presencial, y que requiere una nueva "forma de pensar y hacer las cosas". El dominio en la aplicación de las herramientas tecnológicas para crear y moderar los escenarios de interacción se vuelve indispensable.

Los horarios acotados, son otras de las transformaciones que necesariamente se debe asumir. No existe "mi horario de clases", ni tampoco "mi horario de consulta". Se debe

aceptar que la clase, y sobre todo, la consulta, dejan de estar acotadas a un momento durante el día. Implicará además, el desarrollo de nuevos materiales (apuntes, ejercitaciones y otros) aptos para esta nueva tecnología.

Pautas esenciales para el desempeño de un Tutor Virtual eficaz y eficiente.

Para recorrer los distintos aspectos, sin olvidarnos de ninguno, agrupamos las pautas y/o “tips” para una acción tutorial en las siguientes:

❖ La interacción y los canales de comunicación

- ✓ El Tutor en una propuesta virtual debe acceder al Entorno al menos 3 veces al día, verificando el paso de los estudiantes por el mismo, de modo que la existencia de preguntas que requieran cierta urgencia de respuesta, sean atendidas tan pronto como sea posible para evitar en el alumno esa ansiedad que la virtualidad genera. En muchas plataformas virtuales existen bloques o funciones para revisar rápidamente la actividad reciente (es decir la realizadas luego del último acceso), útiles a este fin. Algunos entornos, además, envían copia por mail al Tutor sobre actualizaciones diversas dentro del Aula, como respuestas al foro o mensajes instantáneos.
- ✓ Es importante disponer en el Entorno de un foro general de consultas, individual para cada área, que permita a los alumnos canalizar cualquier tipo de dudas y/planteos (ya sean académicos, técnicos, administrativos) y responder a la brevedad las consultas efectuadas. Las respuestas, en especial las del foro técnico, suelen ser muy útiles si pueden servir para ser referenciadas ante consultas de igual tenor (como un espacio de preguntas frecuentes).
- ✓ La existencia de ámbitos de intercambio “distendido” y “no académico” muy

similares a los denominados recreos o “breaks” en la presencialidad, son vitales a la hora del conocimiento interpersonal que debe lograrse en el “espacio virtual”. Los foros de cafetería, o foros sociales cumplen este objetivo, pero deben ser “guiados” y contar con tanta planificación como cualquier otra instancia de la propuesta educativa. Los temas de “charla” pueden convocar a la opinión sobre las noticias de actualidad, como también pueden ser utilizados para indagar en los gustos personales o hobbies, e intercambiar aspectos de la vida laboral o bien relatar experiencias y todo lo que aporte a la interacción entre las personas.

- ✓ El tutor debe expresarse de manera correcta, clara y de manera que los alumnos entiendan la cordialidad y motivación de los mensajes, y debe tener en cuenta *siempre* la caracterización de los destinatarios realizada oportunamente, en forma global, y el perfil de cada uno de ellos en particular.
- ✓ Las actividades que requieren interacción como los foros, las wikis, el chat, etc. deben contar siempre con una normativa que “ordene” y “articule” la interacción entre los participantes. Estas reglas a cumplir pueden definir la cantidad mínima de “participaciones” de cada uno en la actividad, si está permitido adjuntar material adicional, pueden impedir las “discusiones” parciales que distraigan el trabajo grupal, el tono de la redacción y sus pautas básicas para favorecer la comprensión y el intercambio, etc.
- ✓ Las formas y estilos de comunicación se vuelven importantes. El estilo de redacción del Tutor, y el que debe propiciar entre los estudiantes, debe ser franco, emotivo, con sentimiento, destinado a mostrar la empatía del tutor frente a sus alumnos y lograrla entre el mismo grupo. (respetando las características... mención texto anterior) La formación de una “comunidad de aprendizaje” tiene sus cimientos en la relación socio-afectiva entre los miembros,

tanto como la compatibilidad para el trabajo intelectual.

- ✓ La función del Tutor siempre debe ser Proactiva, no solamente Correctiva. Esto quiere decir que debe estar atento a crear en todo momento el clima de permanente interacción, no de “actuar” cuando aparecen las primeras situaciones problemáticas. Debe generar los ámbitos de interactividad, aconsejar en pautas de relación y trabajo grupal, motivar en cada oportunidad que se presente.
- ✓ El Tutor debe saber captar el “tono” o la intención de cada mensaje de un participante. Muchas veces percatarse a tiempo del desánimo de alguno, o el fastidio de otro permite encontrar la oportunidad para “encauzar” las conductas que puedan ir en desmedro del normal desenvolvimiento de la propuesta. Por ejemplo, el nivel de entusiasmo y/o compromiso de cada estudiante puede mostrar diferencias, lo que llevará a los más involucrados a sentir la poca participación de los demás como un escollo difícil de allanar y lo desmotiva llegando en algunos casos hasta casi la deserción, es decir, el efecto exactamente contrario. De igual modo, entre los participantes puede haber diferencias etarias importantes o bien, proceder de distintas zonas geográficas con diversidad de “formas de expresión”. Un adulto de 50 años puede no comprender expresiones que un estudiante de 25 utiliza en un foro, simplemente porque no forma parte de su argot, pero causando dificultades de “comunicación”.

Queremos acercar aquí una experiencia en un curso no presencial de posgrado del que fuimos partícipes en calidad de estudiantes y compartir nuestra vivencia de este particular aspecto de la “comunicación”. En el mismo, los docentes procedían de diferentes disciplinas como también de diferentes países. Si bien la mayoría eran argentinos existían estudiantes de Brasil y otros países limítrofes. Al transcurrir por la

propuesta del curso, una actividad plantea un trabajo colaborativo que se vería complementado a partir del intercambio en un foro. Al transcurrir dos semanas del inicio, una de las participantes, se disculpó expresando su imposibilidad de continuar con la tarea. Se trataba de la participante de Brasil, que manejaba perfectamente el idioma castellano, mayoritario en el grupo de trabajo. La principal dificultad que la impulsaba a abandonar el curso, no sólo esta actividad, era la interacción en la plataforma. Los textos y demás materiales multimediales manejaban el lenguaje neutro, comprensible y accesible desde sus conocimientos de la lengua y los múltiples “diccionarios” online disponibles. Sin embargo, al participar de un foro o en el envío/recepción de mails internos provistos por la misma Aula virtual la comunicación se hacía para ella una tarea “imposible”. Uno de sus compañeros de grupo se conectó con ella a fines de profundizar en el problema y ayudarla a “salir” de esta situación paralizante. Al conocer los detalles, aparentemente inocuos, los demás integrantes se dieron cuenta que tal cual afirmaba su compañera, los traductores online no podían interpretar “modismos” y expresiones tales como: *estoy envuelta en llamas esta semana, estoy hasta las manos, “no entiendo nada, no sé si es tan difícil o yo soy opa”*. Esta última frase también generó “ruido” en otro participante del mismo idioma nativo pero de otro país latinoamericano que no conocía el término *opa* (de origen quichua).

- ✓ Por último, el uso generalizado del celular y dispositivos móviles de cualquier modelo, ha transformado las comunicaciones “cortas”, produciendo una especie de “manual de estilo” que muchas personas traen consigo al entorno virtual. De allí que el uso de mayúsculas pueden significar para algunos que el interlocutor está *molesto* o *gritando*, cuando en realidad sólo quiere remarcar un pensamiento. El uso de colores, por otro

lado, algo tan personal y ligado a la particularidad del emisor del mensaje puede ser interpretado de modo muy diferente a la intención con que fue creado; para muchos el rojo es un color que indica de algún modo agresión, mientras que para otros es un tono que contrasta con el negro y permite distinguir elementos del mensaje.

❖ **Empatía y apoyo psico-emocional-afectivo de la figura del Tutor Virtual**

En la presencialidad un Profesor establece diversos niveles de empatía con los alumnos, alcanzando mayores niveles de intercambio con unos que con otros. Los factores son diversos, hay alumnos que son rápidamente individualizables por su grado de participación durante la clase, otros se manifiestan a la hora de tomar “la voz” del grupo para realizar planteos sobre el desarrollo del curso, algunos se destacan en el rendimiento, otros no se destacan y por ello mismo son identificados por el docente.

Cuanto más grande es el número de alumnos, menos posibilidades de contacto directo y personal con el docente existen. Sin embargo este factor, si bien incide fuertemente en los aprendizajes, no determina por sí mismo el éxito o fracaso del alumno en esa asignatura.

En las propuestas mediadas de aprendizaje, donde el espacio físico es reemplazado por un espacio virtual y el contacto interpersonal se da únicamente a través de la red, la presencia y acción del Tutor se vuelve un elemento determinante. La “mediación” permite acortar esta distancia que no es sólo transaccional.

En la medida en que el tutor se muestre “presente” en el Entorno, preste un apoyo efectivo y afectivo, aumentarán las posibilidades de éxito de los estudiantes y podrán avanzar consistentemente en la capacitación, gestionando el medio ambiente y sus diversos recursos.

En este sentido podemos afirmar que este aspecto desatendido puede provocar el fracaso y la deserción de muchos estudiantes. En el

ambiente virtual la sensación de soledad o falta de contención provocan reacciones negativas en el estudiante, sea cual fuere su motivación o edad.

Muchas instancias virtuales están dirigidas especialmente a adultos, por las innumerables ventajas que ofrece la educación a distancia en la capacitación permanente de los profesionales, por la flexibilidad horaria que ofrece y la facilidad de no tener que “retirar” al participante de su ámbito laboral.

“Aunque no siempre se expresa con nitidez, circula en los ámbitos de educación superior (también en el nivel medio) la idea de que *los adultos son seres autónomos*, conscientes de sus actos, capaces de decidir por simple raciocinio lo que les conviene, a los que basta con exponer a determinados contenidos para que los *«aprenda»*, siendo el único límite para este aprendizaje **su voluntad de aprender**. Estas concepciones traen como consecuencia que se utilicen metodologías educativas que tienen en cuenta, casi exclusivamente, la automotivación y autonomía adultas, su racional decisión de *«transpirar para aprender»*, su capacidad intelectual completamente desarrollada, madura. Entonces se proponen textos *«científicamente ciertos»*, con algunos ejercicios de auto comprobación, y al finalizar el período establecido, se invita al estudiante adulto a presentarse a rendir. ¿Pedagogía? ¿Didáctica? ¿Intervención docente?... son *«cosas para chicos»*...

(Asinsten, 2007)⁶

Podemos sintetizar en este punto, que la función tutorial tiene que ver, como sugiere Javier Martínez (2004)⁷ con la *gestión de personas* y la *gestión de relaciones entre personas*, “en este nuevo ámbito se produce una transformación profunda, porque ya no importa que el profesor sea el que más sabe de un tema determinado, ya no es el depositario único de todo el conocimiento. Importa, sobre todo, que desempeñe ese rol de tutor socrático, que propone la duda, la autorreflexión y el descubrimiento personal. Aunque en su momento no lo considerásemos así, el mejor profesor no era el que nos daba la respuesta

correcta, sino quien nos ayudaba a que la encontrásemos por nosotros mismos”.

He aquí algunos tips:

- ✓ El Tutor debe inspirar confianza y cercanía con el alumno.
- ✓ Debe mostrarse siempre disponible para el intercambio.
- ✓ Los mensajes o interacciones deben expresar un lenguaje amigable. Es muy importante el tono que percibe el alumno. Si el mensaje es para hacer una aclaración o bien una corrección siempre es importante comenzar resaltando las capacidades del alumno demostradas o bien las bondades del trabajo realizado.
- ✓ Es muy importante la calidez y la amabilidad demostradas en cada interacción, siempre interesados por la realidad del estudiante, referenciando comentarios o palabras que él mismo haya manifestado, lo que denotará el constante seguimiento del Tutor.
Sin embargo también en este ámbito es importante tener pleno conocimiento de la caracterización del grupo de destinatarios y sus aspectos socio-culturales. He aquí otra anécdota: durante la actividad de acompañamiento, una Tutora utilizaba para sus mails, una fórmula que era parte de su costumbre, de cordialidad y aceptada en todos los grupos con los que había trabajado (coincidentes en procedencia), finalizar el mail diciendo: “saludos, un beso”. Un alumno peruano reclamó el trato de excesiva confianza, no esperado en su contexto cultural.
- ✓ El Tutor es el propiciador de las interacciones en la comunidad de aprendizaje. Es muy importante su criterio al establecer grupos de trabajo, analizando las necesidades y características de cada uno de los participantes y sus posibilidades de interactividad con otros. En la teoría constructivista, sostenedora de estas propuestas mediadas, el aprendizaje es una construcción colectiva, por lo que la buena predisposición y la dinámica de grupos son

piezas fundamentales a la hora de generar comunidades de aprendizaje.

- ✓ Algunos tutores permiten la formación de grupos de trabajo de manera aleatoria o por elección espontánea. Esto facilita las primeras interacciones pero no asegura que no se presenten posteriores situaciones que merezcan la acción del tutor (aunque no siempre directa o “visible”)
- ✓ El Tutor debe estar atento a las problemáticas particulares de los grupos constituidos para “orientar” y encauzar las mismas permitiendo el cumplimiento de la actividad y anticipándose a situaciones que profundicen cuestiones y lleven a futuros conflictos, los que seguramente incidirán en el logro de los objetivos planteados por la propuesta educativa.

Sintetizando, el tutor debe mostrar empatía - habilidad que requiere ubicarse en la posición del otro- y cordialidad, de modo de conseguir que el alumno se sienta bien recibido, respetado y a gusto, capacidad de escucha y de aceptación, y sobretodo autenticidad (no levantar falsas expectativas en el alumno ni *exagerar* las maravillas del curso, tampoco debe “mostrarse” cómo un ser superior que conoce todas las respuestas).

Nos parece oportuno comentar aquí varias experiencias que tuvieron lugar durante el dictado de uno de los cursos de nuestro trayecto formativo especialmente planificado para los docentes de nuestra facultad. En varias de sus ediciones (estamos por comenzar la inscripción de la 5ta. cohorte) algunos participantes, promediando el curso, y por diversas causas, demostraban la inquietud de tener que abandonar el cursado. Los motivos eran variados, principalmente laborales, excedidos por épocas de exámenes, por tareas inherentes al cargo que no podían postergar, entre muchas otras, como la falta de capacitación en competencias tecnológicas (muchos docentes “temen” a lo que no manejan acabadamente). Estos alumnos que habían expresado a sus respectivos tutores, fehacientemente, su decisión de renunciar,

recibieron de los mismos un trato contenedor. Cada Tutor, con un tono comprensivo y empático, ofreció colaboración especial a su tutorado, para permitirle ir avanzando con el cumplimiento de las actividades pendientes, participaciones en foros, o actividades remediales, etc., a la vez que destacaba las ventajas que esto conllevaba y que, si bien significaba algún esfuerzo extra, los logros serían valorados al final. En todos los casos la decisión fue revertida.

❖ Documentos escritos y demás materiales

En un aula virtual los contenidos temáticos son proporcionados por los materiales que el Docente experto pone a disposición de los estudiantes.

Los "mensajes escritos" y los documentos de lectura serán siempre herramientas de trabajo que nos permiten enseñar y aprender. Sin embargo es muy importante para un curso virtual ofrecer material multimedial especialmente planificado y desarrollado para la propuesta. En este sentido la participación del Tutor en la instancia de planificación es fundamental, ya que es él el que posee el conocimiento fáctico de las instancias de aprendizaje, en sus aspectos favorecedores, como en aquellos que impiden o ralentizan la construcción de conocimiento de los alumnos. El tutor debe tener dominio sobre la lengua y sobre la meta-comprensión puesto que debemos trasladarnos a la mente de un lector, siendo que nuestra intencionalidad es que nos comprenda tal como queremos ser comprendidos.

“Los materiales, fundamentalmente los impresos, no están orientados hacia el interlocutor, sino hacia la ciencia o hacia lo que podrían decir los especialistas en la materia. Ello hace que los interlocutores tengan o serios problemas para acceder al grado de dificultad planteada por alguien incapaz de abrir puentes entre los conocimientos y experiencias anteriores y los nuevos, o bien se aburran terriblemente ante textos carentes de atractivo y de recursos de

motivación. El hecho, por ejemplo, de ir más allá de los tradicionales textos para pasar a los juegos de construcción del hipertexto, o de los tradicionales medios a los espacios de la multimedialidad, significa una revolución en las tecnologías, y en los posibles aprendizajes que pueden desencadenarse, como nunca la hemos vivido”. (Prieto Castillo, 1999)

La elaboración de materiales educativos requiere un trabajo multidisciplinar entre los expertos y los especialistas en elaboración de materiales para educación a distancia, diseñadores gráficos, diseñadores instruccionales, programadores, etc.

- ✓ Es importante conocer los diferentes medios, audio, video, animaciones, etc., sus características, situaciones en las que favorecen el aprendizaje tanto individualmente como en conjunto, en pocas palabras “mediarlos”, apropiarse de las ventajas que nos permitirán propiciar aprendizajes. “Apropiarse de los medios, significa en primer lugar apropiarse de todos los recursos de la comunicación en favor de la educación. Sólo desde este último es posible aquello.” (Prieto Castillo, 1999)⁸
- ✓ "Lo ideal es generar diferentes píldoras de aprendizaje que se puedan administrar en distintos momentos del día. Es necesario delinear el curso para que sea abordado como *porciones*, con diversos elementos que conjuguen una unidad de aprendizaje. Por ejemplo: vídeos, animaciones cortas, contenidos debidamente fraccionados y dosificados, etc., lo cual le permitirá una mejor autoadministración del tiempo para alcanzar los conocimientos esperados en la planificación". (Franchini, Walter, citado por Nieto Ramos)⁹

❖ Necesidad de la retroalimentación permanente (feedback adecuado y oportuno)

La devolución de las tareas es absolutamente imprescindible, y permite al alumno saber si su

respuesta a la consigna es la correcta, pero sobretodo si ha logrado internalizar los conceptos. Tiene que ser oportuna y concreta, tiene que saber destacar lo correcto y transmitir los errores de una forma no lesiva al proceso de aprendizaje.

La calificación de las actividades en el entorno no debe distanciarse demasiado del plazo máximo de entrega de la tarea y considerar que no se trata de que el alumno aprenda todo lo que le presente el curso, sino lo que le hace falta para cumplir con los objetivos. El tutor debe, por lo tanto calificar las diferentes tareas y trabajos expresamente planificados por la propuesta. Este recurso permite mantener al estudiante permanentemente informado en relación con la marcha del proceso. Los mensajes que el tutor incorpore en este medio deben ser atractivos y motivadores para continuar con entusiasmo el curso. Si un trabajo no alcanza las expectativas u objetivos planteados, es muy importante ofrecer actividades “remediales” que profundicen en la temática.

- ✓ Los comentarios acerca de las actividades planteadas durante el proceso deben realizarse destacando primero siempre los objetivos alcanzados y ensalzando los logros. Luego recién se enumeran los aspectos que necesitan revisión, y de una manera clara, incorporando, si fuera necesario, algún ítem ejemplificador.
- ✓ En el caso de ofrecer cuestionarios de distinta índole, con preguntas de tipo opción múltiple, o verdadero falso, etc., cada una de las respuestas, correctas o incorrectas deberán ofrecer una devolución aclarando el concepto planteado.
- ✓ En el caso de que el estudiante tuviera especial dificultad para comprender la consigna de la tarea, recuerde que es muy útil ofrecer alternativas de redacción incluyendo, si fuera pertinente, ejemplos que permitan el abordaje desde otra perspectiva.
- ✓ Los trabajos grupales conllevan una doble devolución. La primera es una devolución general sobre el trabajo y los objetivos

cumplidos. La segunda debe ser individual, por lo cual es aconsejable haber hecho un seguimiento de la participación de cada integrante en los foros y en las instancias de intercomunicación establecidas.

- ✓ Un Tutor tiene que ser objetivo al estimar el tiempo de respuesta o devolución de tareas. Si pone un plazo y luego no puede culminar la evaluación de los trabajos en tiempo, los estudiantes comenzarán también a sentir que el cumplimiento de plazos puede ser no tan riguroso. Tampoco conviene que el tiempo estimado sea muy extenso, puesto que la devolución llegará cuando el alumno no tenga ya muy presentes los detalles del desarrollo del mismo.

Conclusiones

Si bien la tarea del Tutor Virtual se presenta como una gesta de difícil consecución, sólo se trata de ir desarrollando desde las prácticas y la experiencia, las destrezas que, además del dominio científico, tecnológico y práctico del curso, deberían estar presentes en la acción tutorial en la virtualidad, como la destreza comunicacional y las estrategias para dinamizar grupos, las metodologías que implementan las teorías de aprendizaje constructivistas, destrezas que permitan prever y pueda dar respuesta a las necesidades de los estudiantes adultos desde el enfoque de la psicología del adulto, destrezas que permitan “mediar” los medios y generar materiales educativos concebidos para la virtualidad y la capacidad para facilitar el feedback y evaluar. Sin embargo, todo puede sintetizarse en la empatía del Tutor y los alumnos, su entrenamiento en el acompañamiento y la contención, porque es claro y comprobable que a la hora de conseguir los objetivos en cada propuesta de educación a distancia, el factor que más incide en el estudiante es la estimulación psico-afectiva y emocional.

Referencias

- ¹ Asinsten, Juan Carlos, “Producción de Contenidos para el Tutor Virtual, Guía para el Docente Contenidista”, Biblioteca Digital Virtual Educa, 2007
- ² García Aretio, Lorenzo, entrevista al Titular de la cátedra de Educación a distancia de la UNESCO, 2008, <http://www.youtube.com/watch?v=W1intrBJb5s>
- ³ Torres Auad, L.; García, R. - “Hacia una deconstrucción del paradigma educativo tradicional: la modalidad virtual en la FACET”, revista CET nro. 23, junio 2011. ISSN 1668-8910
- ⁴ Moore, Michael G., "Editorial: distance education theory", The American Journal of Distance Education, Vol. 5 Issue 3, 1991
- ⁵ Llorente Cejudo, María del Carmen, “El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta”, Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, Núm. 20, Enero 2006
- ⁶ Asinsten, Juan Carlos, “Producción de Contenidos para el Tutor Virtual, Guía para el Docente Contenidista”, Biblioteca Digital Virtual Educa, 2007
- ⁷ Martínez, Javier (2004). El papel del tutor en el aprendizaje virtual [artículo en línea]. UOC. <<http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>>
- ⁸ Prieto Castillo, Daniel, “La comunicación en la educación”, Ed. Ciccus, La Crujía Buenos Aires, 1999
- ⁹ Nieto Ramos, María Isabelle, “Cómo crear contenidos e-Learning sin morir en el intento”, Learning Review Edición N°6, España. 2009