

Protagonistas en la educación en línea: deconstruyendo el rol del/a tutor/a

Juan Bevacqua

FLACSO Argentina / Fundación Telefónica de Argentina



Modelos de tutoría - rol - competencias - actividades

Palabras
Clave

Quisiera compartir con ustedes un análisis de aquellas estrategias o hábitos deseables en el rol del/a tutor/a en una formación a distancia.

El caso que voy a comentar surgió a partir de una situación específica en nuestro espacio de trabajo: una reconocida institución académica nos solicitó virtualizar un curso que habitualmente se dicta de forma presencial. Entenderemos aquí el concepto de *virtualizar* como una acción que reemplaza una situación/espacio presencial por otras que suponen la mediación por herramientas y medios tecnológicos.

El curso, que se dicta hace varios años, es muy fuerte en cuanto a los contenidos (cuenta con especialistas internacionales como invitados/as) y tiene gran aceptación en la comunidad educativa (generalmente se ocupan todos los cupos). El desafío que nos propusieron fue lograr un mayor alcance –esto es, llegar a más personas– sin perder el prestigio y la calidad académica con la que ya contaba el curso. Además, nos señalaron la intención de trabajar con redes sociales (grupos de Facebook e intercambios por WhatsApp) y que todo confluyera en un *ecosistema digital* (Rivas, 2018), que nosotros/as entendemos como una comunidad de personas que se relacionan entre sí en un espacio virtual, a través de herramientas digitales.

Luego de plantear algunos elementos clave que debía contener la nueva metodología, señalamos que el principal problema de la propuesta era que no permitía establecer registros, avances y seguimientos de nuestros/as estudiantes. Al convivir en múltiples espacios, la relación docente-estudiante podía dispersarse y afectar la experiencia de aprendizaje. Llegamos entonces al acuerdo de que todo se centralizaría en EVEA (un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje) a través de Moodle (una herramienta de gestión de aprendizaje). EVEA es un espacio que está alojado en la web y que ha sido especialmente diseñado con fines didácticos. Cuenta con la tecnología y las herramientas suficientes para estar el servicio del proceso educativo, lo que facilita la interacción entre docentes, estudiantes y contenidos.

Otro punto de debate se dio respecto a las tutorías. La institución que nos acercó la propuesta no estaba de acuerdo con incluir la figura tradicional del/a tutor/a que acompaña y facilita el proceso de aprendizaje en una formación a distancia. Nosotros/as creíamos necesario introducir una figura que actuara como asistente virtual para responder sobre los aspectos administrativos y técnicos de navegabilidad. Entendemos al/a tutor/a como un/a intermediario/a que acompaña el proceso de aprendizaje del/a cursante (Bevacqua, 2016). Es quien debe brindar estímulo y apoyo; quien debe manejar una serie de estrategias y herramientas que permitan una mayor autonomía de los/as cursantes; una persona que debe estar, acompañar y escuchar. Esas son las competencias deseables en un/a tutor/a.

Quienes nos acercaron la propuesta venían de una experiencia de formación a distancia poco satisfactoria. Por eso, para poder defender nuestros argumentos, debimos deconstruir la figura del/a tutor/a, identificar hábitos, potencialidades, nuevas prácticas y competencias que nos permitieran transmitir el modelo de tutoría del que estábamos convencidos/as. Esta deconstrucción implicó el planteo de algunos interrogantes: ¿es indispensable esta figura para garantizar aprendizajes significativos en la educación en línea?, ¿es clave su presencia para sostener la permanencia de los/as cursantes y evitar deserciones?, ¿cómo deben ser sus intervenciones?, ¿cuáles serían sus buenas prácticas?, ¿de qué tipo de competencias debe disponer?, ¿debe resolver los problemas de navegabilidad de los/as cursantes o favorecer el aprendizaje?, ¿es experto/a en contenido o solo acompaña y brinda apoyo? Es decir, comenzamos a fragmentar el concepto de *tutor/a* para argumentar la importancia de su rol: competencias deseables o esperables, herramientas de interacción y gestión, buenas prácticas y estrategias de acción.

Cuando hablamos de competencias nos referimos a que todo/a tutor/a debe contar con habilidades digitales, comunicacionales y pedagógicas. Respecto a la primera, vale decir que no es necesaria una persona especializada en tecnología o en informática. Simplemente necesitamos una persona con alfabetización digital, que tenga idoneidad para manejar cualquier tipo de red social, campus virtual o navegabilidad en la red. Esto es así porque el objetivo de ese/a tutor/a es resolver los problemas mínimos de navegación que pueda tener un/a cursante y acompañar el proceso de aprendizaje. Eso no es lo mismo que disponer de una competencia técnica.

La competencia pedagógica, por su parte, refiere a la capacidad de empatía y liderazgo, y a la capacidad de generar puentes y transferencias de los contenidos. Finalmente, también es importante en ese rol la competencia comunicacional, porque la palabra y la escritura son los elementos clave con los que se maneja el/l tutor/a. En este sentido, debe tener la capacidad de manejar un lenguaje coloquial, no tan técnico ni académico, que genere cercanías y no alejamientos.

Otro de los puntos que trabajamos frente a la propuesta de virtualización del curso fueron las estrategias de acción esperables en todo/a tutor/a. En este sentido, consideramos que, antes del inicio del curso, el/la tutor/a tiene la obligación de conocer el contexto institucional en el que está trabajando. Desde el momento en que se incorpora al proyecto, representa a la institución. Debe, entonces, conocer el programa curricular, el diseño del curso y todos los materiales de lectura que hayan sido incluidos. Ya durante el desarrollo del curso,

además de dar la bienvenida, el/la tutor/a debe transmitir los objetivos de aprendizaje y reconocer las características de cada uno/a de los/as cursantes: sus contextos de formación, de dónde vienen, qué tipo de conectividad tienen, y otros elementos que pueden afectar el diseño didáctico de una propuesta. Es responsabilidad del/a tutor/a darles la debida atención para evitar que la propuesta pedagógica se vea afectada por imponderables del contexto (como puede ser, por ejemplo, una conectividad limitada).

Otro elemento que hace a las estrategias de acción del/a tutor/a es el trabajo con la mensajería interna. El tiempo de respuesta continúa siendo motivo de debate. Desde mi punto de vista, es fundamental que el/la tutor/a pueda responder en 24 horas. Hay quienes lo cuestionan, pero yo lo considero importante. Los/as tutores/as debemos tener pasión por enseñar. No cuesta nada tomarse un momento para que el/la cursante se siente leído/a, para que sepa que hay un/a otro/a que está acompañándolo/a e intentando resolver su inquietud.

Por otro lado, el/la tutor/a debe participar activamente en todas las interacciones posibles y crear ambientes que estimulen la participación. En este punto, sin embargo, hay que tener en cuenta que, según cómo sea el diseño didáctico de la propuesta, el/la tutor/a tiene mayores limitaciones o permisos para desarrollar determinadas actividades. Si cada semana se abre una clase, será necesario transmitir qué se espera esa semana en términos de objetivos pedagógicos.

De la misma manera, si evaluamos debemos comunicar cuáles son los criterios de corrección y siempre deben hacerse devoluciones personalizadas. Es importante fomentar la retroalimentación, evaluar a tiempo, ser flexibles y crear el espacio para las réplicas de los/as estudiantes.

Respecto a las herramientas de interacción y gestión, el/la tutor/a debe poder crear aquellos elementos que contribuyan a la autonomía del/a cursante. Me refiero a las hojas de rutas, cronogramas y programas. Compartir esos recursos desde el primer momento ayuda no solamente a simplificar el tipo de preguntas que necesitan hacer los/as estudiantes, sino que además favorece su independencia y autonomía.

En este punto vale la pena hacer mención, aunque sea brevemente, del manejo de herramientas asincrónicas y sincrónicas. El éxito o fracaso de un foro no siempre depende de la predisposición y la voluntad de los/as cursantes. Muchas veces la actividad está mal planteada desde el inicio. Es importante saber interrogar, generar participación y curiosidad. El/la tutor/a tiene que involucrarse, recapitular, invitar al debate. No es una figura pasiva.

Como conclusión de esta experiencia quisiera señalar que el ejercicio de la fragmentación de la figura del/a tutor/a nos sirvió para defender la importancia de su rol. En nuestro caso, resolvimos el debate con lo que podríamos considerar una variación semántica. Propusimos dos figuras: el referente académico y el referente de acompañamiento. El primero es el "famoso" experto/a en contenido que realizará las videoconferencias (herramienta sincrónica) y, el segundo, será quien cumpla con todas las características que acabamos de señalar para un/a tutor/a.

Muchas veces, el/la tutor se ve condicionado/a en su campo de acción por el diseño didáctico de la propuesta. Puede suceder que la elección de los materiales, la selección de contenidos, el tipo de interacción y de producción, etc. limiten su potencial. Sin embargo

también puede suceder lo contrario: que una propuesta excelente se vea perjudicada o deslucida porque no tiene un acompañamiento que la sostenga. Por eso es importante que la institución acompañe, evalúe, forme y desarrolle el trabajo de esta figura tan relevante en la educación en línea.

Referencias

- BEVACQUA, Juan (2016): "El rol del tutor", *Clase 6, Tramo 3, Cómo crear un curso básico en Moodle*. FLACSO Argentina.
- RIVAS, Axel (2018): "Un sistema educativo digital para la Argentina", *Documento de trabajo n° 165*. Buenos Aires: CIPPEC.