

El tutor virtual en la UABJO: un nuevo rol

Autores Floriselva Verónica Castro Cisneros y Elsa Olivia Urbietta Santos

*The Virtual Tutor at the Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca
("Benito Juárez" Autonomous University of Oaxaca, UABJO): A New Role*

Resumen

Se habla de la formación del tutor a partir de un modelo propio de competencias, en el conocimiento de las características propias del contexto, del modelo educativo, de los agentes educativos, para propiciar la implementación de espacios de diálogo y reflexión, la formación de redes de investigadores y evitar la adopción de programas y modelos ajenos a la identidad educativa en línea. Si queremos personas emprendedoras que piensen por sí mismas, hay que enseñarles de otra forma.

Palabras clave: tutor virtual, competencias, integración de redes, trabajo colaborativo, recursos tecnológicos, espacios virtuales, ambientes de aprendizaje.

Abstract

Tutor training is discussed from a typical competency model, with knowledge of the characteristics of the context, the educa-

tional model, and the education agents, in order to create favorable conditions for the implementation of spaces for dialogue and reflection, for creating research networks and avoiding the adoption of models and programs alien to the identity of online education. If we want enterprising people who think for themselves we have to teach them in a different way.

Key words: collaborative work, competencies, learning environments, network integration, technological resources, virtual spaces, virtual tutor.

Introducción

La experiencia de siglos está asociada a la clase presencial expositiva; sin embargo, el advenimiento de la sociedad del conocimiento configura nuevos roles y perfiles de competencias en los espacios virtuales de aprendizaje, entre ellos, el tutor virtual, que se convierte en un elemento clave del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que gracias a las nuevas tecnologías y a la rápida caduci-

dad del conocimiento, existen pocos saberes que sirvan para toda la vida, de ahí que en el mundo moderno el aprendizaje más útil es el aprendizaje del proceso del aprendizaje. El tutor se constituye como un auténtico guía de los procesos de aprendizaje en línea, cuyo objetivo es el aprendizaje significativo, autorregulado y autónomo de los estudiantes, y cuyo fin último es contribuir a la formación de comunidades virtuales de aprendizaje (Torres, 2004).

Internet transgrede las barreras del tiempo y del espacio para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje, además rompe con el monopolio del profesor como fuente principal del conocimiento, y el proceso de aprendizaje ya no consiste en la mera recepción y memorización de datos recibidos en clase, sino en la permanente búsqueda, análisis y reelaboración de informaciones obtenidas en las redes. En los espacios virtuales, el concepto de aula se entiende, no como un lugar en el que sucede algo, sino más bien como un lugar social, es decir, un espacio no necesariamente físico, donde uno o más sistemas interactúan hacia un propósito común: el aprendizaje (Ardizzone, 2004).

Antecedentes

El Bachillerato a Distancia de la UABJO, se implementa a partir del Plan de Desarrollo Institucional 2007-2008 en colaboración con la UNAM, como una opción para ampliar la cobertura educativa en nuestra entidad, fortalecer la profesionalización de los docentes y tutores en el uso y aplicación de las tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento; esta modalidad se enmarca dentro de un modelo constructivista y constructorista. Una de sus características más

importantes es la interdisciplinaridad, presente en las asignaturas que nos permiten estudiar objetos comunes de análisis y diversos abordajes de la realidad no fragmentada; además, la flexibilidad de pensamiento que ello implica, permite la observación y cuestionamiento crítico desde muy distintos ángulos. Ello es congruente con la recomendación de la UNESCO en 2006: “es necesario promover una aproximación holística e integrada en el currículum de este nivel educativo”.

Las asignaturas están integradas por unidades didácticas, activan el conocimiento previo del estudiante, promueven la curiosidad intelectual y una elevada motivación; quizá una de las características más importantes es la adaptabilidad al nivel individual de las personas que cursan esta modalidad.

El bachillerato a distancia siguió en su construcción algunas directrices que tienen el propósito de potenciar el aprendizaje del estudiante; estos lineamientos surgieron de diversos resultados de investigación educativa. Otra de las características es su diseño curricular de asignaturas integradoras, currículo anidado en ejes transversales, unidades didácticas, introducción de contenidos artísticos y adaptabilidad. El modelo pedagógico está centrado en el aprendizaje, que incluye trabajos con los contenidos y actividades de aprendizaje en línea, interacción con el asesor, tutor y los compañeros de grupo, trabajo colaborativo mediante correo electrónico, foros, chats, portafolios, blogs, lo que permite trabajar efectivamente el desarrollo de competencias que consideren el saber (conceptos y principios), el saber hacer (procedimientos, estrategias, metodologías) y el ser (actitudes y valores).

Competencias del tutor

El enfoque de competencias considera que los conocimientos por sí mismos no son lo más importante, sino el uso que se hace de ellos en situaciones específicas de la vida personal, social y profesional. De este modo, las competencias requieren una base sólida de conocimientos y ciertas habilidades, los cuales se integran para un mismo propósito en un determinado contexto. Los planes de estudio que adopten el enfoque por competencias no desdeñarán la adquisición de conocimientos, pero sí enfatizarán su importancia como un recurso fundamental en la formación de los estudiantes (SEMS, 2008).

Para comprender que es una competencia, tomemos la definición de la Anuiés (2004): "Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales". Fomentar las competencias es el objetivo de los programas educativos. Las competencias son capacidades que la persona desarrolla en forma gradual y a lo largo de todo el proceso educativo y son evaluadas en diferentes etapas. Pueden estar divididas en competencias relacionadas con la formación profesional en general (competencias genéricas), o con un área de conocimiento (específicas de un campo de estudio)(SEMS, 2008).

Otra definición que vale la pena mencionar, es la de la OCDE: "Una competencia es más que conocimiento y habilidades. Implica la capacidad de responder a demandas complejas, utilizando y movilizandolos recursos psicosociales (incluyendo habilidades y actitudes) en un contexto particular."(SEMS, 2008)

Entonces, una competencia es convertir el saber en una acción (Irigoin, 2002), saber hacer con lo que se sabe, capacidades cognitivas superiores específicas propias de la construcción del conocimiento (Tribó, 2005). En los años noventa, cuando la ONU analizaba cómo organizarse de cara al siglo XXI, las competencias desempeñaron una función importante, definiéndolas como "la combinación de aptitudes, atributos y comportamientos que están directamente relacionados con el desempeño exitoso en el trabajo" (Irigoin, 2002).

La delimitación de las competencias del tutor en el Bachillerato a Distancia, así como el establecimiento de las mismas, ha de partir de un modelo de competencias de acuerdo con a su propia definición, a la naturaleza del medio en línea y a la detección de necesidades, específicamente la consideración de la virtualidad como parte esencial del contexto. Antes que nada, debemos diferenciar entre los docentes y los tutores virtuales. Los primeros diseñaron el curso virtual, los contenidos, elaboraron los materiales, planificaron y desarrollaron la metodología utilizada y las actividades. Los tutores virtuales serán los mediadores entre los docentes y los estudiantes, entre los contenidos y el aprendizaje.

Nuestro modelo de tutoría considera la designación del tutor para el curso de cada asignatura; este tutor será quien acompañe a los participantes durante el proceso de aprendizaje, la persona responsable del seguimiento continuo de los logros y dificultades que se presenten. Será quien resuelva de manera cotidiana las dudas y consultas referidas al funcionamiento del programa, interactuando paralelamente con los asesores que, con su experiencia y conocimientos, enriquecen el apoyo tutorial y lo fortalecen de manera cooperativa.

El tutor virtual debe conocer y adherir a las demandas que plantea la sociedad de la información, el perfil del estudiante, ya que se pretende formar estudiantes autónomos, que autodirijan convenientemente su proceso de aprendizaje permanente; el mejor tutor es el que, en la medida que apoya, se va haciendo prescindible, al tiempo que el estudiante adquiere cada vez más autonomía (García Nieto, 2004).

Considerando que el ejercicio de la tutoría debe recaer en un profesor que se asume como guía del proceso formativo y que está permanentemente ligado a las actividades académicas de los alumnos bajo su tutela, es preciso señalar determinadas características que lo distinguen de un profesor dedicado preferentemente a la docencia (Mendiola, 2003).

La integración de competencias, por tanto, habrá de basarse en lineamientos claros y definidos, siendo algunos de ellos los siguientes (Ardizzone, 2004; Cabero, 2006; Monereo, 2005; Ortega Sánchez, 2007):

Pedagógica: Orientando y guiando el aprendizaje del estudiante, enseñar nuevas estrategias y métodos de enseñanza-aprendizaje para el aprendizaje en red.

- Orientar y retroalimentar.
- Motivar el aprendizaje autónomo y autodirigido.
- Promover en los estudiantes la reflexión y el análisis crítico.
- Promover actividades orientadas a la formación integral (humanística, cultural, recreativa, etc.).
- Utilizar estrategias cognitivas de enseñanza tales como resúmenes, analogías, mapas conceptuales y redes semánticas.

- Vincular los contenidos de aprendizaje a las experiencias y necesidades individuales de los alumnos.

Conocimientos: del sistema de educación abierta y a distancia.

- Perfil de egreso y plan de estudios del programa académico cursado por los estudiantes.
- Normas de la Institución.
- Recursos de apoyo y asesoramiento a los cuales puede acudir el estudiante.

Tecnológica: Guiando al estudiante en la utilización de los diferentes medios tecnológicos.

- Resolver problemas tecnológicos de los alumnos.
- Manejar programas de presentación o elaboración de animaciones.
- Usar procesador de textos, correo electrónico, chat, foro, videoconferencia, Internet, plataformas y *software* en uso.

Social: Creando un entorno flexible, agradable y amigable. Animando a los estudiantes a participar y a conocerse.

- Apoyar la formación de equipos de trabajo.
- Utilizar recursos para facilitar el conocimiento y la confianza entre los miembros del grupo.
- Reconocer y apoyar diferentes estilos de aprendizaje.
- Moderar discusiones en línea.
- Manejar la comunicación sincrónica y/o asincrónica.
- Animar y estimular la participación activa de los estudiantes.

Comunicacional: Generando interacciones entre los diferentes componentes de la comunidad virtual de aprendizaje, enseñando habilidades comunicativas.

- Expresarse por escrito con claridad y concisión.
- Usar correctamente el idioma respetando las normas gramaticales.
- Fomentar la integración de comunidades virtuales de aprendizaje.
- Mantener un estilo de comunicación no autoritario, motivador y amistoso.

Organizadora: Gestionando y especificando las directrices de actuación en los diferentes foros o herramientas de participación y moderándolos. Organizar los grupos de trabajo y coordinarlos.

- Manejar eficientemente la administración del tiempo.
- Clarificar las metas y objetivos del curso.
- Explicar a los estudiantes las normas de funcionamiento del entorno formativo.
- Mantener contacto constante con el equipo docente y organizativo.
- Monitorear los progresos de los estudiantes.
- Realizar seguimiento a los estudiantes.
- Organizar y planificar actividades y planes de manera realista que faciliten el aprendizaje.

Dinamizadora: Motivando a los estudiantes a participar y seguir aprendiendo de manera autónoma, minimizando el riesgo de abandono por soledad en el aprendizaje mediante las tecnologías.

- Reflexionar y evaluar su propio trabajo.
- Promover debates con cuestiones sugerentes.
- Gestionar dinámicas de grupo interactuando con todos los alumnos.
- Promover el trabajo colaborativo.
- Analizar las necesidades y expectativas de los participantes.

Ética: El tutor virtual, así como cualquier formador, debe ser consciente de la generación de valores a través de estos medios de formación y de la repercusión en los estudiantes o participantes.

- Respetar la diversidad de los estudiantes (cultural, religiosa, etc).
- Respetar aspectos legales propios del medio en línea (*Copyright*, privacidad, etc.).
- Demostrar conducta profesional y comportamiento ético adecuado en el desempeño de roles y funciones en el medio en línea.

Conclusiones

Los tutores virtuales gestores del conocimiento, deben aprender a utilizar didácticamente los recursos tecnológicos: orientando, guiando, motivando y facilitando el acceso a la información, a la comunicación, y a la formación desarrollada por nuevas tecnologías; además, tener una pedagogía de los medios que promueva el diseño de nuevos entornos virtuales de aprendizaje.

Es conveniente emprender la tutoría virtual en las instituciones de enseñanza media superior y superior de la Universidad, formando tutores virtuales a partir de un modelo propio de competencias, basado en el

conocimiento de las características propias del contexto, del modelo educativo, de los agentes educativos, propiciando así la implementación de espacios de diálogo y reflexión conjunta sobre la práctica del ser y quehacer educativo, la integración de equipos de trabajo, la formación de redes de investigadores y la construcción de proyectos, en el entendimiento de las dificultades que presenta la adopción de programas y modelos “ajenos” a la identidad educativa en línea.

Por otra parte, se reconoce el carácter dinámico de las competencias, teniendo en cuenta que las competencias presentadas en este trabajo sin duda han de modificarse e incluso incrementarse a medida del desarrollo del modelo educativo, y de acuerdo con las necesidades del medio y de los sujetos participantes. Hoy queremos personas emprendedoras que piensen por sí mismas y para lograrlo hay que enseñarles de otra forma.

Referencias

- Ardizzone, P. y P. Rivoltella (2004), *Didáctica para e-learning. Métodos e instrumentos para la innovación de la enseñanza universitaria*, Málaga, Ediciones Aljibe.
- Arriaga, J. (Dir.) (2005), *Determinación de un modelo causal de los factores de calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje*, España Dirección General de Universidades, Secretaría de Estado de Universidades e Investigación Ministerio de Educación y Ciencia, Universidad Politécnica de Madrid.
- Alverde, J. y M. C. Garrido (2005), *La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad*.
- Consultado el 02 de mayo de 2009 Tutoría en ANUIES, México 2004 http://www.unex.es/didactica/RELATEC/sumario_4_1.html.
- Anuies (2004), *Diplomado en Gestión e Instrumentación de la Tutoría en Anu*.
- Cabero, J. (2006) “Bases pedagógicas del e-learning”, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, vol. 3, núm. 1, UOC. Consultado el 07 de mayo de en: <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>
- Delors, J. (1996), “Los cuatro pilares de la educación” en *La educación encierra un tesoro*, Madrid, Santillana Ediciones UNESCO.
- Epper, R. y A. W. Bates, (2004), *Enseñar al profesorado como utilizar la tecnología. Buenas prácticas de instituciones líderes*, Barcelona, UOC.
- Irigoin, M. et al. (2002), *Mapa de competencias de la comunicación para el desarrollo y el cambio social: conocimientos, habilidades y actitudes en acción*, Bellagio, Italia, The Change Project/Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.
- Monereo, C. (coord.) (2005), *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender*, Barcelona, Graó.
- Ortega, S. I. (2007), “Principios organizativos y pedagógicos para el diseño de un modelo de formación virtual”, en Jerónimo Montes J. A., *Aprendizaje en red, en busca de la comunidad virtual*, México, UNAM.



Tribó,G. (2005), Enseñar a pensar históricamente, Barcelona, ICE Universitat de Barcelona,Horsori, Editorial

Torres,M.(2002) Una crítica a la educación virtual.Ponencia presentada en Virtual Educa.2002, Madrid, España

Red Enlaces (2001), Manual del tutor virtual,Concepción, Chile, Dirección de Docencia, Universidad de Concepción.

SEMS, Reforma Integral de la Educación Media Superior, SEP, México 2008.

UNESCO (2004), *Educación para todos. El imperativo de la calidad. Informe de seguimiento de la EPT en el mundo*, París, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Autores

Floriselva Verónica Castro Cisneros
Tutora de Bachillerato a Distancia,
floriselva66@hotmail.com

y Elsa Olivia Urbieta Santos
Coordinación del Bachillerato a Distancia,
UABJO.