



**CONGRESO
IBEROAMERICANO**
DE CIENCIA, TECNOLOGÍA,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

BUENOS AIRES, ARGENTINA
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRE 2014

**CONGRESSO
IBERO-AMERICANO**
DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO

BUENOS AIRES, ARGENTINA
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRO 2014

TUTORES VIRTUALES: CONSTRUYENDO EL PERFIL DESDE LA PRÁCTICA

GONZALEZ, M; FARRE, I; LEZCANO, L.

TUTORES VIRTUALES: CONSTRUYENDO EL PERFIL DESDE LA PRÁCTICA

Autores:

Gonzalez María Angélica
Magister en Educación y Nuevas Tecnologías
Coordinadora Pedagógica CFB

Farré Ileana Leonor
Magister en Educación y Nuevas Tecnologías
Gestión CFB

Lezcano Laura Noemi
Licenciada en Educación
Maestranda en Educación en Entornos Virtuales
Área diseño y desarrollo CFB

Centro de Formación Bimodal -Universidad del Chubut

mariaangelica83@gmail.com

ileanaleonor@gmail.com

lezcanolaura@gmail.com

INTRODUCCION

Compartimos este texto colaborativo, construido desde tres lugares diferentes: tutora que propone la formación, tutora que se forma y miembro del Centro de Formación Bimodal que no ha intervenido de la misma, pero participa de la experiencia de diseño y desarrollo de una propuesta de la institución, en la que el rol del tutor, desde dos perfiles diferenciados, se pone en juego para la implementación exitosa de la capacitación.

CONTEXTO EN QUE SE ENCUADRA EL PROGRAMA FORMATIVO

La Universidad del Chubut tiene como propósito el desarrollo de la Unidad de Educación a Distancia destinada fundamentalmente a profundizar la democratización del acceso a la educación de Nivel Superior mediante ofertas de calidad siguiendo las políticas públicas, tanto nacionales como provinciales.

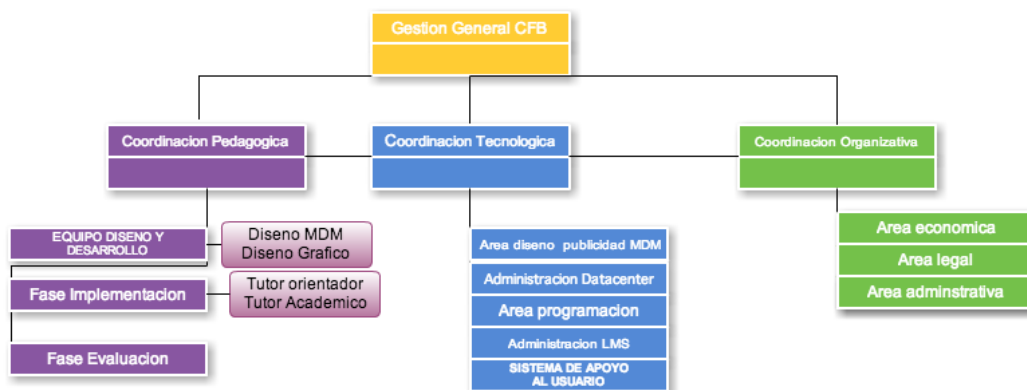
Desde el análisis de acciones previas consistentes en alfabetización digital en el territorio de la provincia del Chubut, desarrolla la propuesta del **Centro de Formación Bimodal** (en adelante **CFB**) como parte fundamental de la naturaleza, objeto y fines de la institución desde las ofertas de formación que diseña e implementa articulando presencialidad y virtualidad y teniendo como meta incrementar la calidad educativa institucional.

Su marco referencial de trabajo se basa en lineamientos fundamentales tales como:

- **La centralidad en el destinatario de la formación:** la calidad de las instituciones formativas reside en la consistencia de su oferta académica y en el mayor o menor grado de centralidad en las *necesidades y posibilidades de los principales beneficiarios, sus estudiantes y la comunidad a la que pertenecen*. Es decir, responderemos a en qué medida la acción formativa permite el desarrollo del destinatario en su calidad de persona y ciudadano/a y la mejora del contexto.
- **La construcción de propuestas formativas según las demandas** que recibe la institución desde la sociedad y las características de las personas involucradas, sus saberes, entornos laborales/formativos, aspiraciones y necesidad de transformar saberes en conocimiento explícito para la mejora y satisfacción personal, desde un punto de vista holístico.
- **Proceso socio constructivo del conocimiento:** el conocimiento se produce al re-significar una información de modo activo; esto implica *participar, re-elaborar, modelar propuestas y planteamientos. Hacer propia una información, transformarla en conocimiento y en un saber que permite pensar -nos- en un contexto socio histórico mediante procesos de negociación de significados*. Consecuentemente, se hace hincapié sobre la comunicación no como una mera transmisión de información sino que se concibe a los participantes como constructores de sentido y como un proceso que en la misma circulación, cada quien va resignificando. El sentido está directamente relacionado a una construcción colectiva y, por lo tanto, es un proceso ilimitado.
- **No se centra en el uso de las tecnologías como un elemento meramente instrumental** cuyo objeto es hacer más eficiente el modelo educativo, sino que

las concibe como *tecnologías del aprendizaje y del conocimiento* cuya función es posibilitar que “el contexto socio tecnológico genere un nuevo modelo de escuela que responda a las necesidades formativas de los ciudadanos”. Castañeda, Adell (2013) en “La anatomía de los PLEs. Asimismo, también las visualiza como *tecnologías para el empoderamiento y la participación* -en línea con lo planteado por Roig- dado que los estudiantes son interpelados a interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido, motivados, potenciando su creatividad e incrementando sus habilidades multitarea.

El CFB desarrolla su tarea a partir de una estructura compuestas por áreas de trabajo diferenciadas pero transversalmente comunicadas, tal como indica el gráfico a continuación.



Cuadro 1 Organigrama del Centro de Formación Bimodal de la Universidad del Chubut

Como se observa, se organiza en tres áreas: pedagógica, tecnológica y organizativa. El área pedagógica implica fases de diseño y desarrollo, implementación y evaluación, mientras que en la tecnológica se definen diseño y publicidad, datacenter, programación, administración del Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje y sistema de apoyo al usuario. La coordinación organizativa por las áreas económica, legal y administrativa.

MARCO DE REFERENCIA QUE SUSTENTA LA EXPERIENCIA

El Centro de Formación Bimodal fortalece el modelo pedagógico planteado por la Universidad de Chubut y destaca como acción fundamental la implementación de acciones de fortalecimiento del rol del docente virtual, desde la formación de tutores virtuales, ofreciendo **formación situada y de acompañamiento** a Tutores Virtuales

en Educación Superior integrando dos aspectos: por un lado el rol tutor, sus funciones y acciones y por otro, parte desde la apropiación del aspecto instrumental, referido al uso exploratorio de los recursos virtuales y redes con propósitos formativos para abordar reflexivamente otros aspectos de la cultura digital que impactan en la reflexión didáctica. Fundamentalmente, se trata de intervenir de manera planificada en el **proceso inicial de metamorfosis de un docente presencial al rol de docente virtual desde la figura de tutor**, dejando una comunidad de pertenencia a la cual cada participante de manera individual o conjunta podrá, a demanda, volver para continuar un proceso permanente de construcción del rol tutorial. Con esto explicitamos que el rol tutorial no se piensa como una función que "ya está formada" sino como un rol que está **en formación y que se va modificando con el ejercicio de una práctica dialógica y reflexiva**.

En línea con esta postura el CFB ha trabajado en equipo el análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de un **Programa Formativo de Tutores Virtuales** en modalidad mediada por tecnología conformado por 2 fases: a) la primera focalizada en el desarrollo de tutores virtuales para llevar adelante funciones orientadoras y b) una posterior que centra su objetivo en la formación de tutores académicos.

Desde el modelo de educación adoptado consideramos que gran parte del esperable éxito del programa reside en la capacidad de promover la generación de una red entre los tutores en formación participantes, como comunidad de aprendizaje situada y un proceso en paralelo, de apropiación crítica de herramientas cognitivas, procedimentales y socio afectivas que hacen a la calidad del rol del tutor virtual.

La experiencia que se presenta en este trabajo refiere a la implementación concreta de la primera fase llevada a cabo entre los meses de octubre de 2013 y abril 2014 con un grupo de 14 participantes aspirantes a construir su perfil profesional como tutores virtuales, acompañados pedagógicamente en el proceso por un tutor experimentado como facilitador, dentro de un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje generado en una Comunidad¹ privada de Google+. Se identifican aspectos positivos, de mejoras y aprendizajes a partir del error de este proceso. También referimos a los lineamientos que se tuvieron en cuenta para abordar la segunda fase formativa a partir de la implementación inicial.

NUESTRO PROGRAMA DE FORMACIÓN DE TUTORES VIRTUALES

El desafío del que se partió para generar la propuesta fue **promover y explorar** desde un modelo innovador para la formación en línea, distanciado de posturas que

¹ A partir de la estructura virtual de comunidad se propone la construcción de una comunidad de aprendizaje, es decir de un espacio y lugar a ser habitado por los/las participantes, desde acuerdos y negociaciones, provisionales y ligados a la resolución de unas tareas determinadas que propician la construcción de un saber/hacer tutorial.

replican en la virtualidad esquemas del docente presencial, por lo cual el **Modelo formativo** adoptado, se centró en:

- la **resolución de problemas**, brindando asistencia focalizada en el plano personal de los tutores en formación y en un
- proceso de **mutua formación**, a través de la revisión de prácticas y procesos de transferencia reflexionando sobre el registro de la experiencia desde un marco teórico y formas de trabajo colaborativas. Los participantes pasaron de un rol participativo receptivo a un rol de autores de las mismas propuestas entre pares, tomando en cuenta características centrales de un enfoque P2P. De esta manera quienes participaban del proceso de formación de tutores y considerando los diferentes niveles de expertise, desarrollaron con asistencia de la tutora formadora, propuestas de sesiones de trabajo para sus colegas, tales como: educomunicación, enfoques pedagógicos en la era digital, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos y diseño de propuestas formativas basadas principalmente en el enfoque metodológico ADDIE.

En esta línea los **objetivos** del curso fueron:

- Potenciar las capacidades profesionales para gestionar el diseño, implementación y evaluación de capacitaciones virtuales.
- Desarrollar habilidades de gestión didáctica y comunicativas para gestionar actividades que impliquen negociación de significados
- Apropiarse de manera crítica de un entorno digital de enseñanza y aprendizaje que facilite los objetivos de sus acciones de capacitación
- Optimizar sus acciones de capacitación mediante la práctica del ejercicio del rol tutorial

El **grupo de participantes** estuvo conformado por 14 personas de perfiles *heterogéneos* en cuanto a edad, estudios de base, experiencias laborales y contacto con la educación mediada por tecnologías, teniendo como denominador común contar con formación universitaria y post universitaria finalizada o en curso y predisposición hacia cuestiones educativas y prácticas de capacitación. Esta diversidad fue factor de enriquecimiento mutuo a partir de los consensos y disensos generados en el proceso.

El curso estuvo organizado en secuencias didácticas denominadas “sesiones” con una **duración total de 172 hs reloj**, a lo largo de 18 semanas y una dedicación estimada para el trabajo individual y colaborativo semanal de 9 horas. La propuesta centrada en la responsabilidad individual y grupal por la gestión de los propios aprendizajes ayudó en cuanto a manejo de los tiempos asumiendo posiciones flexibles pero marcando pautas organizativas. Las **secuencias didácticas** del proceso de formación mutua y trabajo colaborativo transcurrieron a través de etapas que partieron desde la construcción de aspectos básicos del rol tutorial en la virtualidad, el diseño de la capacitación y la implementación, hasta la evaluación como proceso transversal y

continuo. Este recorrido de carácter espiralado de apropiación de marcos teóricos y de acción abordó **contenidos** tales como:

- Los entornos de educación mediados por tecnología y los nuevos roles. PLE
- La motivación y la frustración del participante. El perfil del estudiante.
- La propuesta de actividades. Las tareas y los espacios.
- La organización del trabajo individual y en equipos. El aprendizaje colaborativo. La gestión de la estrategia del trabajo colaborativo
- La evaluación. Recursos y herramientas. Matrices de evaluación.
- Capacidades y habilidades del rol. Dimensiones del rol tutor
- Gestión de la comunicación. Gestión de foros y debates desde el rol.
- El diseño pedagógico de propuestas formativas.

En esta ocasión la estructuración del entorno formativo se realizó en base a la creación de una **Comunidad** privada en Google+ con características similares a una red social que ofreció un espacio más descontracturado de trabajo, pero con una propuesta didáctica planificada a manera de coreografía que se completaría con el movimiento de los y las participantes y con la intención de poner en evidencia crítica la oportunidad de implementar acciones formativas desde soportes tecnológicos no tradicionales en un espacio diferente, con rasgos de mayor flexibilidad para atender y dar respuesta a los procesos del grupo.

De esta manera la planificación en acción se vivenció a través de las secuencias didácticas mencionadas orientadas por una estrategia pedagógica de acompañamiento para poner en situación al tutor en formación de experimentar la articulación realidad-información-realidad, a su vez desafiándolo a través de una disrupción de la secuencia didáctica clásica que acompasó las necesidades a partir de una propuesta inicial, **formas híbridas en las relaciones con situaciones problemáticas convertidas en recursos y recursos para intervenir en situaciones**. La orientación constante para promover el acceso a información y los recursos educativos abiertos (REA), la posibilidad de la definición en el transcurso de la formación de espacios de trabajo según las necesidades pedagógico-didácticas de la comunidad y los equipos de trabajo fueron otros de los rasgos distintivos de la propuesta.

En todo el desarrollo se acompañó a los participantes para que desde su propia intervención individual y colaborativa internalizaran a partir de la vivencia una concepción de los proyectos formativos que parten del docente/equipo docente y fueron dando en forma paulatina la oportunidad de construir el proyecto del/la participante, como dueño y responsable de su propio crecimiento como individuo y como partícipe de una comunidad de aprendizaje que ayuda a potenciar capacidades.

A través de la estrategia y los recursos puestos a disposición los tutores en formación experimentaron las diferentes facetas del rol tutorial -didáctica, técnica y socio-afectiva- y dimensionaron la complejidad del rol tutorial.

En el transcurrir de las sesiones se plantearon diferentes actividades individuales y de resolución en equipo con un diseño espiralado de construcción del perfil buscado. El espacio de la comunidad estuvo habilitado para presentaciones de elaboración individual, participación con posturas personales en debates y presentación de actividades colaborativas bajo diferentes formatos. Se promovió el uso de herramientas tecnológicas colaborativas variadas para producir documentos, se diseñaron las hojas de ruta de las sesiones partiendo de textos lineales evolucionando a textos multilineales mediante el uso y exploración de diversas aplicaciones para realizar presentaciones, creación de mapas conceptuales e infografías entre otras, familiarizándose el grupo mediante intercambios y debates sobre las posibilidades de las aplicaciones y con el uso de las mismas; se puso en situación a los equipos de pautar sus propias reglas de trabajo y convivencia para la tarea conjunta. La oportunidad del uso del chat y los encuentros sincrónicos a través del "Hangout" de Google+ facilitó los intercambios dentro de las tareas grupales y puestas en común y evaluación cruzada de trabajos. A partir de las **experiencias y propuestas diversas de los participantes se amplió la variedad de herramientas colaborativas que se previeron utilizar inicialmente**. También de esta manera los actores de la formación mutan en **autores** de la misma.

El abordaje de la evaluación también ha tenido un matiz diferenciador. El foco se puso en la **evaluación de proceso** tanto por parte del tutor responsable del curso, como de los participantes que trabajaron con instrumentos evaluativos grupales y de autorreflexión. Se destaca el uso de evaluaciones cruzadas entre equipos, el completamiento detallado de la herramienta definida para evaluar las propias intervenciones y el armado de un portafolio individual con los productos personales y grupales, este último como instancia de acreditación final del curso.

Ejemplo de este abordaje se refleja en la estrategia propuesta: luego de cada sesión se provocó un momento de síntesis reflexiva, destacando fortalezas, debilidades para explicitar modelos y tipos de intervenciones de cada participante. Inicialmente esta actividad consistió en la "devolución" de la tutora formadora² que compartió documentos en la Comunidad como cierre de una sesión e inicio de la siguiente. También con intervenciones puntuales que surgen como demandas concretas no planificadas previamente sino por el devenir del debate³. Luego de la tercera sesión se promovió que los mismos participantes recuperarán la propia reflexión sobre el hacer. De la cuarta sesión en adelante los propios tutores en formación diseñaron e implementaron una sesión formativa asumiendo el rol de tutor, con el acompañamiento y orientación de la tutora del curso.

² Devoluciones desde el rol tutor formador, se puede acceder a 2 ejemplos en el Anexo.

³ Intervención del tutor formador como aporte al debate de los participantes, ejemplo ver Anexo

Aspectos positivos de la propuesta:

- ruptura de esquemas clásicos de abordaje formativo
- capitalización de los aportes de los perfiles variados de los participantes
- estrategia de acompañamiento pedagógico del tutor del curso que “sale de escena” luego de las primeras sesiones, para dar protagonismo a los tutores en formación quedando “tras bambalinas” de manera expectante para dar orientación y ayuda.
- elección de la Comunidad Google+ como EVEA,
- flexibilidad pautada en comunidad
- Perseverancia del tutor por superar patrones tradicionales docentes



Aspectos de mejora, errores y limitaciones o dificultades:

- Dificultades para el logro de compromiso del trabajo colaborativo
- Cumplimiento de acuerdos
- Previsión de la cantidad de tiempo de dedicación como parte del acuerdo previo al inicio de la formación.
- Profundización y diálogo sobre la propuesta previo al inicio por parte de sus organizadores y de los participantes. Co-construcción de acuerdos y compromisos como parte de un contrato y definición de objetivos de cada participante en forma individual.
- planteos iniciales (evidenciados y o solapados) por parte de los participantes que esperan la linealidad de la didáctica clásica porque la perciben como indicador de calidad.

PROXIMOS PASOS Y CONCLUSIONES

Debemos destacar que la implementación no fue un proceso simple, llano y lineal. La flexibilidad de la Comunidad permitió reajustes de tiempos, redireccionamientos temáticos, pero aún así, no todos los participantes logran completar la formación.

Los tutores en formación entregan parcialmente sus trabajos de cierre con formato de autoevaluaciones que provienen del registro de cada sesión trabajada y sólo algunos logran proyectar la aplicación solicitada.

Cabe destacar que la propuesta de práctica concreta del rol tutorial implica la posibilidad de trabajo conjunto y orientación a medida de las necesidades de cada participante, a concretarse desde el CFB en el segundo cuatrimestre de 2014 a través del desempeño del rol de tutor en cursos Capacitación que ofrece el CFB-

Uno de los desafíos que asume el CFB es sostener el encuadre didáctico pedagógico desde el cual se desarrolló la primera etapa de capacitación de tutores, propiciando el desarrollo de nuevas estrategias y roles que superen posicionamientos de simple adaptación de la modalidad presencial a la virtual.

Finalmente, nos preguntamos cuánto de esta experiencia se puede replicar siendo los grupos más numerosos y si es que la posibilidad de **conformar una comunidad pequeña y dialógica** es uno de los factores posibilitantes de peso. También surge como posibilidad e interrogante, la necesidad de una línea de trabajo para el CFB-UDC acerca de la instalación de acciones de investigación-innovación pedagógica desde el fortalecimiento de los grupos más movilizados que actúen en la comunidad de profesores como **viralizadores y gestores de propuestas de autoformación entre pares** en base a necesidades detectadas y con rasgos menos formales y con reconocimiento institucional en la formación docente permanente y ponderado desde la carrera docente en la institución.

ANEXO

Acceso a hipervínculos:

[Devoluciones desde el rol tutor formador. Devolución Sesión 1](#)

[Devoluciones desde el rol tutor formador. Devolución Sesión 2](#)

[Intervención del tutor formador como aporte al debate de los participantes](#)