

Jornadas de Intercambio de experiencias en Educación a Distancia

Área Temática:

Tutorías: modelos de selección, capacitación y trabajo de los tutores.

Autores:

Ángela Maldonado.

Mg. en Matemática. Alumna de la Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación. Profesor Adjunto de la Cátedra de Ingreso de la Facultad de Ingeniería de la UNLP

angelamaldonado2008@gmail.com

Viviana Giandini

Calculista Científico. Especialista en Tecnología Informática aplicada en Educación. Profesor Adjunto de la Cátedra de Ingreso de la Facultad de Ingeniería de la UNLP.

viviana.giandini@ing.unlp.edu.ar

Facultad de Ingeniería- UNLP- 1 y 47 – La Plata (1900)

ingreso@ing.unlp.edu.ar

Título:

Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP:

Una experiencia en la conformación y organización de su Sistema Tutorial. Decisiones, dificultades e impacto ¹.

Resumen

La Facultad de Ingeniería de la UNLP tiene un sistema de ingreso para que los estudiantes cubran la brecha que los separa de la Universidad, para ello ofrece un Curso de Nivelación a lo largo del año, en distintas modalidades. Luego de distintas aproximaciones, desde 2005, desarrollamos una propuesta integral para la Modalidad a Distancia que se implementa a través del entorno virtual educativo WebUNLP de la Universidad Nacional de la Plata, con el objetivo de ofrecer a los alumnos que no pueden llegar a la Facultad mientras están cursando su último año en la escuela media, un curso de igual calidad que los cursos presenciales.

Implementar este curso a distancia, nos planteó sin dudas muchos desafíos: la elaboración de la propuesta, los materiales para la mediación de contenidos, la

¹ Los temas abordados forman parte de "La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto", trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

definición de un sistema tutorial que llevaría a cabo el acompañamiento y guía de los alumnos, etc. Hemos dictado este curso en cuatro oportunidades y hemos contado en total con 20 tutores que guiaron a más de 600 alumnos.

En el presente trabajo queremos compartir nuestra experiencia en la conformación de un sistema tutorial.

Abordaremos en detalle los siguientes aspectos: la composición de nuestro sistema tutorial, la definición de los roles y funciones de los distintos tipos de tutores, la selección y la capacitación de los mismos y los inconvenientes originados por no existir aún una legislación específica para el cargo de tutor a distancia.

Incluiremos nuestro aporte acerca del perfil del docente-tutor a distancia y la discusión de si todo buen docente de clases presenciales es un buen tutor para esta modalidad, y presentaremos la evaluación del sistema tutorial basada en la opinión de alumnos y tutores.

Palabras claves: sistema tutorial, curso de nivelación a distancia, rol del tutor, función del tutor, perfil del tutor.

1. Nuestros primeros pasos en educación a distancia

Desde el año 2005, en el marco del Programa de Educación a Distancia de la UNLP, con el permanente apoyo y asesoramiento de su equipo, venimos implementando un Curso de Nivelación a Distancia (CND), en el entorno educativo WebUNLP, sin embargo ésta no fue nuestra primera experiencia en esta modalidad, de hecho, a continuación sintetizamos las actividades que llevamos a cabo desde 2001 a 2004:

- 2001: se publicó en la web un texto digital especialmente diseñado para guiar el estudio del alumno a distancia. Los profesores de la Cátedra ofrecieron respuesta a todas las consultas desde una dirección de correo electrónico.
- 2002: se emitieron clases desde el Aula Satelital del Centro de Producción Multimedial de la UNLP (CEPROM), con transmisión a aulas remotas en dos ciudades de la provincia de Bs. As.- En estas clases participaron también alumnos de la ciudad de La Plata y alrededores. Se realizó una inscripción (con difusión en diferentes medios), se elaboraron materiales adicionales y actividades de seguimiento, se estableció un sistema semanal de entregas que eran corregidas por los profesores de la cátedra, se dispuso de una línea telefónica gratuita para las consultas durante las clases y una dirección de e-mail para los contactos fuera de

¹ Los temas abordados forman parte de "La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto", trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

ellas. Todas las consultas eran atendidas por los profesores de la Cátedra.

- 2003 y 2004: A partir de 2003, por razones económicas, no pudo realizarse la transmisión satelital, se avanzó en el diseño de un sistema tutorial, la comunicación se realizaba vía e-mail, se hizo una inscripción, se planteó un cronograma de lecturas y actividades y se estableció un compromiso de acuerdo con el cual, el alumno debía comunicarse semanalmente con el tutor. La tarea de tutor era desempeñada por becarios de la Cátedra y el número de alumnos por tutor era mayor a 50.
- 2005 a 2009: El diseño y la implementación de la actual propuesta, nos planteó muchos desafíos en todos los aspectos, fue necesario tomar decisiones que impactaron directamente sobre nuestra práctica docente.

En relación al diseño del sistema tutorial, las decisiones a tomar fueron muchas y ocasionaron nuevas necesidades. Los interrogantes fueron esencialmente en relación a: *¿Cuántos alumnos debía atender cada tutor?. ¿Cuál sería el rol del tutor y sus funciones?. Si fuera necesario convocar a otros docentes para desempeñarse como tutor: ¿Quiénes serían los docentes que llevarían adelante ese rol?, ¿cómo los seleccionaríamos?, ¿sería suficiente con que fueran buenos docentes en cursos presenciales?, ¿cómo se haría la capacitación de los mismos en temas de la educación a distancia y en el uso de la tecnología necesaria?*

2. Composición de nuestro actual sistema tutorial. Rol y funciones de cada tutor

Con base en nuestras experiencias anteriores, decidimos que el número de alumnos por tutor no debería ser superior a 20, lo cual nos mostró rápidamente la necesidad de incorporar otros docentes, cada año, para ocupar ese rol durante los meses que dura el curso (la cátedra cuenta con sólo tres y en el año 2004 el número de inscriptos fue 140). De este modo, entendimos esencial pensar en un sistema tutorial coordinado por un tutor que conociera íntegramente la propuesta y pudiera acompañar el proceso de inserción y capacitación de los nuevos tutores, además de acompañar y apoyar su trabajo durante el curso. Por otra parte, teniendo en cuenta una tendencia creciente del número de inscriptos, consideramos la necesidad de incorporar un tutor a cargo de las tareas administrativas que el curso generase. Por ello, nuestro actual sistema tutorial se compone de:

- Un coordinador de tutores

¹ Los temas abordados forman parte de "La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto", trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

- Tutores académicos
- Un tutor administrativo
- Un tutor de la etapa inicial (a partir de 2008^(*))

Todos los tutores comparten el rol de tutor tecnológico, para el cual cuentan con el apoyo del equipo del Programa de Educación a Distancia y, con excepción del tutor administrativo, los demás son docentes.

(*) A partir de 2008, se incorporó el rol de un tutor de la etapa inicial que acompañó a los alumnos en el proceso de reconocimiento del entorno, facilitó el material instruccional para realizar actividades iniciales y luego les asignó un tutor académico.

EL coordinador de tutores es además el profesor a cargo del curso, es co-autor de la propuesta y de la mayoría de los materiales. Su función es:

- acompañar el proceso de inserción y capacitación de los tutores académicos nuevos, presentarles la propuesta, los materiales y despejar las dudas,
- trabajar en colaboración con el equipo del Programa de educación a distancia,
- trabajar junto con el tutor administrativo para resolver problemas de acceso al entorno,
- convocar y coordinar reuniones de tutores a lo largo del desarrollo del curso,
- tener a cargo uno de los grupos, como tutor académico, para vivenciar el contexto y los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- generar y distribuir documentos para guiar el trabajo de los tutores en el seguimiento de sus alumnos, corrección de entregas, etc., estar en permanente contacto con ellos.
- coordinar y consensuar acciones de retención,
- actualizar y administrar, junto con los profesores de la Cátedra, los instrumentos de evaluación de la propuesta (encuestas, entrevistas, etc.),

El Tutor académico es el docente que acompaña y guía al alumno durante todo el curso. En la definición del rol del tutor académico adoptamos la concepción de Marta Mena, María Laura Diez y Lidia Rodríguez (5). Consideramos entonces que la función del tutor académico es complementar la mediación docente iniciada por los materiales, estimular la autonomía del alumno, orientar y facilitar su aprendizaje. Sus tareas son:

- Dar la bienvenida al alumno, establecer un vínculo afectivo y de confianza.

¹ Los temas abordados forman parte de "La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto", trabajo sometido a evaluación del Te&eT 2009.

- Orientar al alumno en relación con la navegación en WebUNLP
- Facilitar el acceso del alumno a los materiales.
- Responder a todos los mensajes, promover la comunicación, respetar las pautas establecidas para la misma.
- Estimular al alumno para que continúe realizando las actividades propuestas, orientarlo en el desarrollo de las mismas. Alentarlo para que consulte sus dudas. Despejar sus dudas y obstáculos en el aprendizaje.
- Promover la interacción y comunicación grupal de los alumnos a su cargo.
- Recibir, corregir y devolver las Entregas, en los tiempos acordados, señalar los errores, re-orientar al alumno a partir de los mismos, dar sugerencias, proponer alternativas, etc. Llevar una carpeta por cada alumno con todas sus entregas.
- Llevar una planilla general en la que estén todos sus alumnos y donde registren las entregas, la frecuencia en las comunicaciones, etc.
- Mantener fluida comunicación con el coordinador de tutores y con los demás tutores a través del entorno y asistir a las reuniones de tutores. Comunicar inmediatamente al coordinador de tutores cualquier dificultad que pudiera surgir.

No son funciones del tutor: desarrollar nuevos temas, dar clases teóricas, ofrecer materiales -sin supervisión- a sus estudiantes ni entregar prácticas “bien resueltas”.

El tutor administrativo es quien:

- recibe la inscripción de los alumnos y gestiona su acceso al curso.
- Resuelve, en colaboración con el coordinador de tutores y los administradores de WebUNLP, la vinculación inicial del alumno (su registro, claves, etc.)
- Resuelve los problemas de acceso, re-envía las claves a quienes solicitan, contacta a alumnos que no ingresan al entorno en los primeros días (vía e-mail y teléfono)
- Envía, recibe y procesa encuestas de opinión de los alumnos.
- Releva resultados en las pruebas de admisión de los alumnos de esta modalidad y del Curso Presencial para los que no aprobaron en ellas.

Inicialmente estas tareas fueron asumidas por la coordinación, pero actualmente son desarrolladas por un tutor administrativo designado por la Facultad para ese fin.

3. Selección y capacitación de los tutores: Características y dificultades.

La forma en que hemos llevado a cabo la selección de los tutores ha sido diferente en cada año:

¹ Los temas abordados forman parte de “La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto”, trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

- 2005: Para la elección de los tutores del CND 2006 se tuvieron en cuenta la experiencia de los docentes en el curso de nivelación o materias de primer año, la participación en las experiencias a distancia de los años 2001 a 2004 y fundamentalmente la predisposición y motivación de los docentes para capacitarse.
- 2006 y 2007: Se hizo un llamado a inscripción con especificación de requisitos particulares (manejo de herramientas tecnológicas, disponibilidad para realizar una capacitación en temas de educación a distancia, disponibilidad para reuniones de tutores). En el mismo se explicitaba que tendrían prioridad a los docentes que ya habían sido tutores en esta modalidad.
- En 2008 se convocó a algunos de los tutores que ya habían integrado el sistema tutorial y se incorporó sólo un docente nuevo.

En todos los casos, la capacitación de los nuevos tutores en temas de educación a distancia, el rol del tutor y el uso del entorno estuvo a cargo del equipo del Programa de EAD. Cabe señalar además, que los tutores con experiencia han participado en varias oportunidades en la simulación de un curso, en el rol de alumnos de los tutores que realizan la capacitación por primera vez, siendo esta una experiencia muy rica en la que todos aprenden mucho acerca del propio trabajo como tutor.

¿Cuáles son las dificultades que se nos presentan? Sería deseable conformar un plantel estable de tutores que lleven adelante su rol y enriquezcan los procesos de mejoras y cambios que se proponen a este curso cada año, pero:

- en nuestra Facultad (y en la UNLP), no existe el cargo de Tutor a Distancia,
- los cargos docentes son exclusivamente para realizar docencia “presencial”.
- la forma de contratación hasta ahora, ha sido similar a las que rigen el trabajo de los docentes en los cursos de nivelación presenciales del mes de Febrero, se los designa cada año, durante los meses de Agosto a Diciembre,
- la remuneración propuesta a los tutores, con excepción del año 2005, ha sido siempre un monto fijo que no tiene en consideración la antigüedad ni la categoría que el docente ha alcanzado, y que es siempre inferior al sueldo inicial de un profesor adjunto con dedicación simple.

Por estas razones no hemos podido conservar algunos docentes sumamente calificados e interesados en la experiencia, no podemos atraer a otros docentes para que conozcan la experiencia y, año a año, conformamos el equipo de tutores con un

¹ Los temas abordados forman parte de “La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto”, trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

porcentaje alto de alumnos avanzados de Ingeniería, que al recibirse...también nos abandonan.

4. ¿Todo buen docente del aula real es un buen tutor a distancia?

Por supuesto no queremos más que compartir nuestra experiencia en este tema, que sin dudas, es de suma importancia a la hora de definir el perfil del tutor, muchos autores han abordado y que nos excede. La realidad es que a lo largo de 4 años de dictar este curso a distancia y de haber trabajado con 20 tutores, podemos decir desde la coordinación de la propuesta que:

- De todos los docentes que conformaron el sistema tutorial, sólo uno de ellos tuvo una evaluación negativa, por cuanto no se adaptó a la modalidad de trabajo, desarrolló deficientemente las tareas de los primeros días, no mantuvo adecuada comunicación con la coordinadora de tutores, asistió sólo a algunas de las reuniones de tutores, quedó rápidamente con muy pocos alumnos y ninguno de ellos completó el curso. Cabe señalar que en el caso que se menciona, el tutor realmente tenía poca experiencia docente en el “aula real” y ninguna en el Curso de Nivelación. Los demás docentes, tenían abundante experiencia en el “aula real” del Curso de Nivelación o de materias básicas de nuestra Facultad y eran buenos docentes.

Parece desprenderse hasta aquí que ser un buen docente del “aula real” es condición necesaria para desempeñarse bien como tutor. Claro está que ésta parece ser la implicación más obvia. En relación con la otra, tenemos que decir que para evaluar la actividad del tutor como tal, contamos además de los elementos de control de la coordinación, con otros elementos, como son: la autoevaluación del tutor (a través de una encuesta) y la opinión de los alumnos (encuestas y entrevistas) y en relación con ellos, podemos decir lo siguiente:

- En todos los casos, la opinión del alumno ha sido muy favorable hacia su tutor, se ha destacado siempre el vínculo afectivo, la predisposición para atender las consultas, el trabajo y el aporte recibido en la corrección de las entregas, la claridad de sus respuestas, la inmediatez, etc.
- Tres de los tutores, que decidieron no volver a realizar la experiencia a distancia, concluyeron que no tenían el perfil adecuado para este tipo de comunicación. Coinciden en que la experiencia les resultó más bien frustrante y no pudieron manejar bien la falta de contacto “cara a cara” con el alumno.

¹ Los temas abordados forman parte de “La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto”, trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

Podemos entonces sostener, desde nuestra experiencia, que la condición de ser un buen docente del “aula real” no es condición suficiente para desempeñarse bien a distancia, o más precisamente, para que el docente pueda desempeñarse en el aula virtual con igual grado de satisfacción que en el “aula real”.

5. Evaluación del sistema tutorial: opiniones de alumnos y tutores

El plan de evaluación que implementamos año a año tiene como instrumentos las respectivas encuestas a tutores y alumnos, compartiremos las respuestas recabadas:

En relación con la encuesta a tutores:

Sintetizaremos las respuestas a tres aspectos de la encuesta a los tutores:

- a) acerca de su labor como tutor:
- b) de la coordinación del sistema tutorial
- c) de la experiencia en general

6. Califica tu desempeño como tutor. ¿Volverías a ser tutor en esta experiencia?

En cuanto a volver a ser tutor de esta experiencia, como dijimos en la sección anterior, sólo tres de los tutores decidieron no volver a participar por creer que no tienen el perfil adecuado para trabajar en esta modalidad. Otros dicen que no volverían a serlo a menos que la remuneración fuera más acorde al tiempo que demanda. En 2007 por ejemplo (año en que la remuneración fue especialmente baja), la mayoría de los tutores mencionó esto en su evaluación y en algunos casos fue la única propuesta de mejora.

En general, les cuesta poner una calificación a su desempeño como tutor, pero algunas de sus respuestas a modo de ejemplo, son:

- *“En mi opinión estuve muy bien, a la altura del curso. Lo digo porque me demandó mucho tiempo (3 horas por día aproximadamente), pero siempre con predisposición a la enseñanza y aprendizaje de mi rol. 8. Volvería gustoso a desempeñar el rol”.*
- *“Me cuesta ponerme un puntaje, porque uno siempre piensa que puede dar más. Por supuesto que sí volvería a desempeñar este rol”.*

7. ¿Cómo consideras el rol de coordinador de tutores?

En lo referido al equipo de trabajo interno es considerado por los tutores como comprometido con la experiencia, bien organizado y con un clima de entendimiento.

El rol de la coordinadora de tutores se considera excelente y se menciona el compromiso con el proyecto y que este rol ayudó a sentirse en un grupo de trabajo y sirvió de contención en muchos momentos.

¹ Los temas abordados forman parte de “La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto”, trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

8. Califica la experiencia en general:

- *“Un 9 (nueve). Nuevamente para mi ha sido una experiencia altamente gratificante. Destaco la organización del curso y el respeto y dedicación por parte de los alumnos.”*
- *“Un 8: muy buena experiencia, para realizar nuevamente (lástima el sueldo tan escueto para el tiempo que demanda)”.*
- *“La experiencia general para mi amerita un 9. Lamentablemente muchos de los alumnos abandonan el curso por falta de tiempo o por desinterés. Pero queda bien claro que no lo abandonan por falta de respuesta de los tutores.”*
- *“Una experiencia muy atractiva pero que consume muchísimo tiempo”.*
- *“Mi calificación cualitativa para este curso es: desafiante, estimulante y un poco pesado hacia el final por todas las cosas que uno debe atender.”*

En relación con la encuesta a los alumnos:

La escala de calificación de todos los ítems es: útil, muy útil o poco útil.

- a) Las estrategias utilizadas por el tutor para ayudarlo a estudiar a distancia fueron indicadas como muy útiles o útiles por la totalidad de los alumnos: el 83 % indicó que muy útiles y el 17 % restante dijo que fueron útiles.
- b) El tiempo en que recibieron las respuestas fue indicado como muy útil o útil por la totalidad de los alumnos: muy útil para el 61 %, en tanto para el 39 % restante fue útil.
- c) La calidad de las respuestas indicada como muy útil o útil por la totalidad de los alumnos: el 72 % indicó que muy útil y el 28 % restante dijo que fue útil.
- d) La corrección de las entregas fue indicada como muy útil o útil por la totalidad de los alumnos: el 92% indicó que muy útil y el 8% restante dijo que fue útil.

Comentarios adicionales de los alumnos en relación al desempeño de su tutor:

- *Mi relación con el tutor fue buena y su desempeño muy bueno además. Siempre me contestó a tiempo y con respuestas precisas.*
- *Me gustó la velocidad de respuesta y las explicaciones que, en lugar de responder llanamente, invitan a reflexionar. Además, corrigió cada uno de los detalles de mis actividades.*
- *El desempeño de mi tutor fue muy bueno ya que estaba dispuesto a corregirme y a explicarme todas las veces que fuese necesario cuando no entendía los ejercicios*
- *La verdad que fue muy atento y me ayudo en todo lo que necesité.*

¹ Los temas abordados forman parte de “La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto”, trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.

- *El desempeño de mi tutora fue excelente.*

6. Consideraciones finales

Nuestro actual sistema tutorial es, sin dudas, uno de los pilares fundamentales de la propuesta de Curso de Nivelación a distancia, y el más valorado por los alumnos que transitaron por ella.

Hemos contado con el apoyo del equipo del Programa de educación a distancia de la UNLP para el planeamiento e implementación de las acciones tutoriales mediadas en el entorno educativo virtual WebUNLP, la capacitación recibida ha sido de gran calidad, hemos aprendido mucho acerca de la función del tutor en este nuevo escenario educativo y sabemos que tenemos mucho aún por aprender.

Sin embargo, la principal dificultad aún por resolver, es en relación con la jerarquización del rol de tutor, Fainholc (1) señala que el rol del tutor de aprendizajes en contextos virtuales apunta a un educador, un comunicador o especialista de contenido que haya sido profesionalizado para esta posición educativa. En este sentido, entendemos que es necesario definir el perfil de este docente y contar con un cargo que posibilite y privilegie tal profesionalización para desempeñar ese rol.

7. Referencias bibliográficas

- 1) Fainholc, Beatriz *Programas, profesores y estudiantes virtuales. Una sociología de la educación a distancia*, Santillana (2007)
- 2) Lamberti Alejandra. [Redefinición del perfil del docente en Educación a Distancia](#) Primeras Jornadas de Educación a Distancia "Educación y Tecnología: ¿Calidad y Equidad?" Buenos Aires, 31 de mayo, 1 y 2 de junio de 2006.
www.salvador.edu.ar/vrid/publicaciones/revista/3-once.pdf
- 3) Litwin Edith *La buena enseñanza en la educación a distancia* en [Litwin, Edith](#) (compilador) *La educación a distancia: temas para el debate en una nueva agenda educativa*, Amorrortu (2003).
- 4) Maggio Mariana *El tutor en la educación a distancia*, en [Litwin, Edith](#) (compilador) *La educación a distancia: temas para el debate en una nueva agenda educativa*, Amorrortu (2003).
- 5) Mena Marta, Diez María Laura, Rodríguez Lidia. *El Diseño de proyectos de Educación a distancia*. Rústica, La Crujía, (2005)

¹ Los temas abordados forman parte de "La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP: decisiones, dificultades e impacto", trabajo sometido a evaluación del Te&ET 2009.