

Evento: Congreso Latinoamericano de Educación Superior en el Siglo XXI

Título de la ponencia:

**EL DOCENTE TUTOR ON-LINE:
LA AUTOEVALUACION DE LAS COMPETENCIAS BASICAS**

Autor: Lic. Lidia Elvira Canali

E-mail: lidiacanali@ciudad.com.ar

Institución: Universidad Católica Argentina

Eje temático: Nuevas tecnologías en Educación Superior.

**LAS AULAS VIRTUALES:
ENTORNOS DE APRENDIZAJES INTENCIONALES ABIERTOS Y FLEXIBLES.**

La educación a distancia se caracteriza por ser una educación intencionada, es decir, enmarcada en una finalidad explicitada tanto institucionalmente como entre los partícipes de la relación educativa: docente y alumno/s. La enseñanza y los aprendizajes intencionales se pueden llevar a cabo en *aulas virtuales*, es decir, en espacios no físicos sino electrónicos, generados por la tecnología (ciberespacios), a través de las redes de comunicación, espacios igualmente cargados de interacciones en pos del logro de objetivos previstos y estimados como valiosos de ser alcanzados.

Los aprendizajes abiertos se caracterizan por la *flexibilidad* y la *diferenciación* para hacer más accesible los cursos a los estudiantes, a quienes reconocen *autonomía* y *autodirección* en los procedimientos seleccionados para plantear objetivos, acceder a los contenidos, concretar las actividades de aprendizaje y de evaluación, así como elegir los tiempos, lugares y ritmos de estudio. Reunir las cuatro palabras características de este modelo virtual: enseñanza, aprendizaje, abierto, a distancia, recién fue posible en la última década, dando lugar a una nueva forma de educación.

El *aula virtual* reconoce ciertos rasgos diferenciadores específicos, tales como:

- . La inserción institucional y la no presencialidad profesor-alumno.
- . El aprendizaje individualizado, desde la valoración de las propias experiencias, saberes previos, investigaciones personales, etc.
- . La comunicación bidireccional y/o multidireccional, comunicación diferida en tiempo y espacio, centrada en el aprendizaje cooperativo.
- . La organización tutorial como sostén del modelo de enseñanza-aprendizaje.
- . La utilización de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Diseñar el habitat de intercambio en la educación on-line así como prever la estructura y la calidad de los medios que se utilizarán resulta esencial para el natural desenvolvimiento de la enseñanza y del aprendizaje en el aula virtual.

Las intervenciones de estudiantes y docentes en las aulas virtuales.

El contexto de enseñanza y aprendizaje que se da en los entornos virtuales considerados como espacios de comunicación facilitan la cooperación entre docentes y estudiantes, en el marco de una intervención dinámica, a través de contenidos culturales seleccionados y materializados mediante una presentación on-line, enriquecida por la multiplicidad de lenguajes que el medio tecnológico provee y soporta.

Una gran innovación de este modelo abierto y flexible radica en el rol dinámico del estudiante en el ejercicio de la función mediadora. Es el alumno quien asume los procesos de *autoformación* a través de la iniciativa personal y de la decisión de recurrir a terceros cuando necesita ayudas (tutor, compañeros, otros profesores, etc). La *motivación personal* junto con el *apoyo* y el *control tutorial* son los dos *pilares del éxito* en este modelo formativo.

En la medida en la cual el estudiante tiene ocasión de intervenir en su propio proceso de aprendizaje, el compromiso situacional es altamente mayor y el aprendizaje resulta mucho más significativo. El alumno toma a su cargo la responsabilidad de revisar los saberes previos necesarios para abordar el nuevo aprendizaje, y se entrega con un mayor nivel de compromiso a la comprensión profunda. La decisión de ser protagonista lleva a una intervención activa en el proceso de aprender.

Las propuestas originadas en los propios alumnos son estimadas como muy valiosas en los entornos de aprendizaje abiertos. Estos procesos de aprendizaje autónomo aportan una ampliación de miras o perspectivas múltiples para analizar las cuestiones, para explorar problemáticas, para desmontar estructuras mentales poco consistentes, para estimular la investigación en diversas fuentes de información, para facilitar oportunidades de búsqueda o exploración, etc. A la vez, se deja de lado todo aprendizaje proveniente de la sola memorización, del pensamiento acrítico y de los esquemas asimilativos impuestos.

Las actividades centradas en el descubrimiento para la resolución de problemas y en el enriquecimiento de experiencias, tanto individuales como grupales, posibilitan el acrecentamiento de los procesos cognitivos y metacognitivos. Se promueve el conocimiento generativo, es decir, el conocimiento implicado tanto en el aprendizaje de contenidos como en el de habilidades de pensamiento y que, por tanto, puede ser usado para interpretar nuevas situaciones, para generar o resolver situaciones problemáticas, para pensar y razonar buscando aprender con una comprensión profunda, para aplicar el conocimiento en nuevos contextos y para promover síntesis personales.

Aprender en entornos virtuales requiere, en consecuencia, una ayuda: la presencia del *tutor on-line* para un nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje telemático. Un nuevo rol docente para un nuevo ambiente educativo, creado a través del soporte de las tecnologías de la información y comunicación.

El diseño educativo de adaptación flexible implica un proceso de colaboración comprometida y responsable con los objetivos de la enseñanza y del aprendizaje. Por ello, en primer lugar, docentes y estudiantes deben fijar tanto los objetivos comunes como los de carácter personal. La centralidad del proceso de aprendizaje se halla en la elaboración de ideas en torno a una propuesta objetiva realizada desde la enseñanza.

El mayor protagonismo de los estudiantes, la puesta en marcha de habilidades intelectuales y sociales junto con la mayor flexibilidad de los programas de formación confluyen en la *interactividad* que se opera en la tríada didáctica: alumnos - contenidos formativos - docentes, gracias al potencial pedagógico de las TIC. Profesores, estudiantes, asesores e investigadores se convierten en este modelo interactivo en co-profesores y co-aprendices, constituyendo una verdadera comunidad de co-participes en la elaboración e integración del saber, en la cual los menos avanzados pueden aprender de las contribuciones que, en diferentes grados, aportan los miembros del grupo áulico virtual.

El rol del tutor on-line.

La guía y el acompañamiento que ofrece el *tutor on-line*, siempre respetando el contexto de significatividad del aprendizaje propio de cada estudiante, son enormemente valiosos. El docente-tutor actúa como un facilitador, proyectando y sosteniendo el itinerario de aprendizaje que cada estudiante puede realizar. Siempre está atento para ofrecer herramientas, actividades y recursos que permitan al alumno ampliar el saber, incentivar el conocimiento, promover aplicaciones, dar respuesta a las demandas cognitivas, etc.

La integración de estudiantes y docentes en una comunidad de aprendizaje guiado no es tarea sencilla y requiere poner atención en el crecimiento que se va logrando a través de la mutua cooperación. El tutor on-line tiene un rol excepcional en esta dimensión para rescatar las finalidades emergentes del grupo, atender con sensibilidad las necesidades, intereses y posibilidades de los alumnos considerados individualmente y/o en grupo, ayudarles a descubrir sus fortalezas y debilidades, siempre con respeto por las contribuciones de todos, ayudando a obtener aprendizajes de los errores inevitables en el trabajo interdependiente, en el cual se hace necesaria la unión en el esfuerzo común, a la vez que el respeto y valoración por las diferencias personales.

Es fundamental que el tutor on-line adquiera pericia para utilizar toda la *potencialidad pedagógica de las interacciones grupales en la red*, y que conozca diversas estrategias de enseñanza-aprendizaje para incentivar al grupo, creando

ricos entornos formativos. Por ello es conveniente que el tutor on-line sepa analizar la dinámica social y cognitiva propia de la comunidad de aprendizaje virtual que guía.

El desempeño del tutor on-line tiene múltiples dimensiones pero aún antes de analizarlas es fácil advertir las ventajas de una buena acción tutorial para el alumno on-line.

LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS BASICAS DEL TUTOR ON-LINE

Una revisión de la literatura existente sobre el tema demuestra que existen distintas formas de clasificar las funciones del tutor. Sin embargo, en general, las mismas suelen agruparse por la referencia a las **áreas organizativo-administrativa, pedagógico-didáctica, socio-comunicativa y tecnológica**. Una tutoría on-line exitosa requiere de competencias específicas en las cuatro áreas.

Antes de describir las tareas propias del tutor en cada una de estas áreas, es importante aclarar que existen ciertas funciones que, por su carácter mixto o complejo, pueden categorizarse en más de un área a la vez. Se trata, por lo tanto, de una clasificación orientadora, más que taxativa.

La función propia del tutor en el **área organizativo-administrativa** consiste en establecer la "agenda" del curso, es decir en planificar su desarrollo. Esto incluye diversas tareas, tales como, dar a conocer a los alumnos los objetivos generales del curso, fijar el cronograma de trabajo, establecer las reglas de procedimiento (netiquette) y dar orientaciones para el desarrollo de una comunicación eficaz on-line (expresión clara, precisión en la formulación del "asunto" o "tema" de una nota, personalización de los mensajes, etc.).

En el **área pedagógica** el tutor actúa como administrador y facilitador de los contenidos de aprendizaje. Plantea los objetivos, el tema y las actividades y, a través de diferentes intervenciones didácticas que suponen un diálogo con los alumnos, los orienta y acompaña en el proceso de comprensión y adquisición de los contenidos propuestos.

Será una tarea fundamental del tutor evaluar a los estudiantes, teniendo en cuenta dos dimensiones: procesos y resultados, por un lado, y aportes aislados y capacidad de interacción, por otro. Además, deberá promover actividades de autoevaluación que permitan a los alumnos reflexionar acerca de su propio proceso de aprendizaje.

Por otra parte, es también importante que el tutor realice una evaluación del desarrollo mismo del curso (logro de los objetivos propuestos, dificultades de aprendizaje evidenciadas y medios arbitrados para superarlas, adecuación de las actividades a los objetivos, etc.) en orden a colaborar en la mejora de la propuesta educativa planteada .

Con respecto al **área socio-comunicativa**, es tarea del tutor crear un clima agradable que favorezca la interacción, así como estimular los procesos sociales con el objeto de fomentar el aprendizaje, tanto individual como social.

No se trata, por lo tanto, sólo de propiciar intercambios informales en los espacios creados específicamente para tal fin (cafetería, sala de chat, etc.). Si bien éste es un aspecto contemplado dentro de las funciones del tutor, su tarea fundamental en el área consiste en promover la participación y el debate, administrando diversas dinámicas grupales, así como en ofrecer abundante feedback a las contribuciones de los alumnos. De este modo, el tutor lidera el grupo y actúa como un agente catalizador de procesos de comunicación entre sus miembros en torno al tema central del curso.

Al mismo tiempo, el tutor se desempeña como moderador de la comunicación intergrupala: establece las reglas para el intercambio (estilo y tono de los mensajes, extensión), promueve actitudes de respeto como base del diálogo y la confrontación, estimula a valorar las contribuciones de cada estudiante, suaviza conflictos, busca consensos e impide la formación de grupos cerrados .

Existen autores que incluyen las tareas propias del **área tecnológica** dentro de aquéllas del área pedagógica, o bien consideran que las funciones que presupone no deben ser necesariamente desarrolladas por el tutor, sino que pueden ser resueltas por otros medios que no exigen de su participación (por ejemplo, FAQs, ayudas en línea, call centers para estudiantes, etc.).

Sin dejar de tener en cuenta estas posturas, la tarea del tutor en el área de la tecnología consistirá en brindar asistencia y orientación en el uso del software elegido para la comunicación, de tal modo que el alumno se sienta cómodo en el ambiente virtual y pueda concentrar su atención en la resolución de las actividades de aprendizaje. Es importante señalar que el tutor debe saber realizar un empleo *pedagógicamente relevante* de las tecnologías. Es decir, debe conocer el uso didáctico de las distintas herramientas para la comunicación virtual y poder discernir cuáles de ellas resultan más apropiadas para cada situación de enseñanza-aprendizaje.

En definitiva, puede concluirse que, en cualquier área de desempeño de la que se trate, el tutor actuará siempre como "guía amigable y orientador" del proceso de formación de los estudiantes. Su intervención deberá traducirse en una plusvalía o agregado de valor a la propuesta de aprendizaje en curso. Deberá estar preparado para aprovechar al máximo las posibilidades educativas de programas y materiales, asegurando que se logre la máxima efectividad en los tres tipos de interacción característicos de los ambientes virtuales de aprendizaje: estudiante-estudiante, estudiante-contenido y estudiante-tutor .

LA AUTOEVALUACION DEL TUTOR ON-LINE

En la última década, nuevos paradigmas sobre evaluación se fueron desarrollando, y surgieron importantes aportes para la renovación conceptual de la temática. Así surgió la consideración de la importancia de evaluar los procesos y no sólo resultados, el interés por la consideración del contexto de la evaluación, la necesidad de precisar criterios que sirvan de referencia para la evaluación, la adopción de una pluralidad de métodos y técnicas para recoger los datos sobre la base de los cuales se emitirá luego el juicio de valor.

La Didáctica de la educación virtual recoge las aportaciones realizadas en las últimas décadas al tratamiento general del tema de la evaluación y formula las aplicaciones en el nuevo ámbito de la teleformación. El aula virtual resulta así un campo de transferencia de los progresos logrados en torno a la evaluación en la educación presencial, y un ámbito de estudio e investigación innovador, que debe llegar a formular y explicitar sus propias conclusiones.

La finalidad de la evaluación se centra en la generación de acciones de mejoramiento continuo tanto para las funciones de la evaluación cuanto para su objeto, sus metodologías y las personas o instituciones intervinientes. La culminación de los procesos de evaluación y la elaboración de juicios de valor plasmados en el informe final conducen a la formulación de las actas de compromisos personales o institucionales, en las cuales se explicitan las acciones superadoras que se pondrán en marcha, en relación con los resultados analizados y aceptados.

En la *autoevaluación*, el sujeto es evaluador de sus propias actuaciones, en consecuencia, las reflexiones que asuma acerca de sus intervenciones conducirán a la formulación de propuestas de mejora progresiva.

El docente-tutor actúa en el seno de una organización o de una institución académica. Para lograr la mejora se requiere, durante la autoevaluación, el compromiso con la obra bien hecha y la excelencia personal manifestada operativamente, es decir, puesta de manifiesto en todos los procesos para lograr los resultados esperados. Es necesario que los procesos sean considerados analíticamente para detectar los aspectos que pueden ser optimizados, ya sea modificando, complementando o eliminando algo, y generando los procedimientos autocorrectivos, con la mayor objetividad y sensatez posible.

Por otra parte, el compromiso con la mejora continua se vincula con actitudes flexibles que deben acompañar al tutor on-line, para posibilitar la transformación de ciertos modos o la incorporación de nuevos procesos de intervención, con la búsqueda de alternativas más eficaces. Es necesario que el tutor on-line, en los procesos de autoevaluación, pueda distinguir el componente individual y la repercusión institucional y, con actitud abierta y flexible -como requiere el paradigma en el cual se inscribe la educación on-line- y con

creatividad, pueda buscar las mejores soluciones para cada situación. Allí radica el reto que debe asumir, como consecuencia de la autoevaluación, para generar acciones de innovación para el progreso continuo, y luego promover la evaluación de las nuevas propuestas.

La autoevaluación de la tutoría que se propone en este trabajo es coherente con los modelos de "evaluación participativa" y "evaluación enfocada en la utilización" que actualmente prevalecen en el campo de la Tecnología Educativa: se trata de involucrar a los propios evaluados en el diseño y aplicación de la evaluación, y de concebirla como un medio para un fin, más que como un fin en sí misma.

La puesta en marcha de un proceso de autoevaluación requiere de ciertos requisitos previos. En principio, es necesario que se conjuguen en la persona del tutor *habilidades específicas* y *motivación* para poner en práctica dichas habilidades. Si el tutor no hubiese adquirido las competencias necesarias para la autoevaluación en su formación inicial (capacidad de reflexión, análisis crítico, etc.) deberán instrumentarse mecanismos para su desarrollo en servicio.

Toda autoevaluación debe iniciarse con una definición clara de las competencias que se espera que desarrolle el tutor. Éste no sólo deberá conocerlas, sino que es aconsejable que participe en su determinación, junto con otros miembros del equipo docente. En esta definición será importante tener en cuenta tanto las características propias de los ambientes virtuales de aprendizaje, como las del modelo pedagógico específico de la institución o del proyecto académico de que se trate.

Los estándares seleccionados para indicar las competencias básicas del tutor on-line son los siguientes:

- 1.- Guía la inserción del alumno en el aula virtual.
- 2.- Activa procedimientos para cumplir la agenda del curso.
- 3.- Facilita el logro del auto-aprendizaje eficaz.
- 4.- Centra la metodología on-line en el aprendizaje cooperativo.
- 5.- Contribuye al desarrollo cognitivo y socio-afectivo del alumno.
- 6.- Promueve la interacción y estimula la participación on-line.
- 7.- Incentiva el diálogo interactivo con variados soportes tecnológicos.
- 8.- Genera la práctica de roles en distintas configuraciones grupales.
- 9.- Estimula la adquisición de habilidades técnicas para la interacción on-line.
- 10.- Monitorea y evalúa los procesos y resultados del aprendizaje.

Cuestionario de autoevaluación: Competencias básicas del tutor on-line

Estimado/a Tutor/a on-line:

Las cuestiones que se ofrecen más abajo fueron elaboradas como *indicadores de las competencias* que, en general, todo tutor pone en acto durante su ejercicio de la acción tutorial on-line. Deseamos que este *instrumento flexible*

de autoevaluación pueda contribuir a mejorar aquellos aspectos que, a su juicio, deben tener mayor calidad académica en el futuro.

El cuestionario requiere una reflexión sobre cada ítem planteado para elegir la puntuación que sea más adecuada a su realidad personal. El casillero 1 representa la opción *Nunca*; el 2, *A veces*; el 3, *Muchas veces*; el 4, *Casi siempre* y el 5, *Siempre*. Marque, por favor, con una cruz (X) en el casillero seleccionado.

Muchas gracias por su respuesta.

Cuestión	Indicador	1	2	3	4	5
1	¿Invito a los alumnos a realizar su presentación en el aula virtual?					
2	¿Facilito el conocimiento entre docente, tutor y alumnos?					
3	¿Busco la real inserción de cada participante del curso en la institución?					
4	¿Doy a todos la acogida, ayuda y seguridad necesarias para el trabajo on-line?					
5	¿Presento la planificación del curso con los alumnos?					
6	¿Explicito los objetivos básicos del curso desde la apertura?					
7	¿Comunico el cronograma del curso?					
8	¿Doy orientaciones claras y pertinentes sobre cuestiones administrativas?					
9	¿Agradezco la participación de profesores y estudiantes y cierro el curso?					
10	¿Propongo gradualmente objetivos formativos alcanzables?					
11	¿Presento en forma jerárquica y secuenciada los contenidos y las actividades?					
12	¿Invito a la búsqueda de información complementaria en diversas fuentes?					
13	¿Acompaño a cada alumno en los procesos de comprensión y adquisición del saber?					
14	Cuando es necesario, ¿oriento la realización de las actividades?					
15	¿Contribuyo al autoaprendizaje del alumno?					
16	¿Respondo rápidamente a las preguntas de los alumnos?					
17	¿Les doy feedback de motivación, explicativos, de monitoreo, etc.?					
18	¿Oriento en la distribución del tiempo, según el tipo de aprendizaje?					
19	¿Me comprometo con el logro de buenos resultados de aprendizaje?					
20	¿Organizo actividades de aprendizaje cooperativo sincrónicas y asincrónicas?					
21	¿Oriento el diálogo y las intervenciones cooperativas en					

	torno al tema central?						
22	¿Genero preguntas para que las discusiones cooperen al desarrollo del contenido del curso?						
23	¿Planteo situaciones problemáticas de dificultad creciente para resolver cooperativamente?						
24	¿Designo estudiantes para que desempeñen roles interdependientes durante el desarrollo del curso?						
25	¿Expreso la valoración por los esfuerzos y los aportes de cada estudiante al grupo de trabajo?						
26	¿Examino los procesos de pensamiento implicados en las tareas propuestas?						
27	¿Promuevo la discusión y la generación del pensamiento divergente?						
28	¿Aliento a expresar dudas, dificultades y necesidades individuales?						
29	¿Promuevo la estima mutua y la solidaridad grupal?						
30	¿Creo un clima y ambiente on-line que facilite y estimule el diálogo interactivo?						
31	¿Estimulo los procesos e intercambios sociales en los espacios propios, según la finalidad?						
32	¿Hago explícita una clara normativa para la interacción colaborativa respetuosa?						
33	¿Oriento la interacción hacia el logro de los objetivos formativos?						
34	¿Incentivo al interacción con la organización de distintos tipos de grupos?						
35	¿Utilizo estrategias de negociación y de resolución de problemas y conflictos?						
36	¿Fomento la responsabilidad individual en la acción comunicativa?						
37	¿Promuevo la toma de posición en las discusiones interpersonales?						
38	¿Genero ocasiones de práctica de diálogo sincrónico?						
39	¿Analizo la distribución de los estudiantes en grupo, según las tareas propuestas?						
40	¿Promuevo variadas configuraciones y dinámicas grupales?						
41	¿Estimulo la autogestión de los grupos de trabajo?						
42	¿Alterno en los grupos las actividades individuales y las compartidas?						
43	¿Ofrezco apoyo técnico activo e inmediato para el buen desarrollo del curso?						
44	¿Brindo asistencia y orientación para el uso del software?						
45	¿Promuevo el uso de diferentes herramientas para la comunicación virtual?						
46	¿Empleo tecnologías didácticamente adecuadas a las						

	situaciones de enseñanza-aprendizaje?						
47	¿Estimulo la evaluación de las experiencias individuales y grupales en los procesos de aprendizaje?						
48	¿Capacito a los alumnos para la autoevaluación de sus aprendizajes durante el curso?						
49	¿Monitoreo continuamente la realización de las actividades hacia el logro de las metas?						
50	¿Solicito a los alumnos la evaluación de los resultados finales del curso?						

Después de la autoevaluación

Los resultados de la autoevaluación de las competencias básicas del tutor on-line deben ayudar a definir un cierto orden de prioridades de mejoras sobre los aspectos más débiles, elementos que pueden plasmarse en un *autoinforme*. Es importante que sea el mismo tutor quien decida sobre qué aspecto de su intervención le gustaría trabajar para lograr la mejora, pues este camino lo hará sentir que puede alcanzar los objetivos que se proponga, a corto o a largo plazo.

Asimismo es significativo que el tutor on-line pueda intercambiar ideas y puntos de vista con otras personas vinculadas con el desarrollo del curso y, si fuese necesario, superar algún desfase entre su autopercepción y la realidad de su actuación vista por otras personas. Generalmente, podrán ayudar a una visión objetiva el director del curso, otros tutores, etc. pero fundamentalmente los propios alumnos, quienes pueden brindar, en su evaluación del curso, observaciones y valoraciones útiles referidas tanto a los procesos llevados a cabo como a los resultados logrados, en relación con la intervención del tutor.

El proceso de autoevaluación resulta valioso en sí mismo, pues permite a cada tutor on-line realizar una revisión acerca de su propia intervención y, en consecuencia, puede ayudarlo a visualizar necesidades de sostén y de formación continua para adquirir mayor competencia profesional. Esto revertirá en un beneficio inmediato en los alumnos, en primer lugar, y en la institución en la cual se desempeña, en segundo lugar. En consecuencia, aunque todavía no existe en la realidad educativa una cultura de la autoevaluación, es sumamente importante recomendar esta práctica de mejora continua personal e institucional en beneficio de la educación telemática.

Lic. Lidia E. Canali

