



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

# UN MODELO DE TUTORÍA BASADO EN LA COMUNICACIÓN DEMOCRÁTICA Y PARTICIPATIVA

**Eje temático al que corresponde:**

**. Calidad y Gestión Docente y Tutorial en Educación a Distancia.**

¿Qué competencias específicas debe desarrollar el docente y cuáles el tutor en educación a distancia para realizar una gestión áulica de calidad?

**Autores:** Lic. Marta Alicia Ferradás- [maferradas@yahoo.com.ar](mailto:maferradas@yahoo.com.ar)

Lic. Fernanda Gabriela Belmont- [gabrielabelmont@yahoo.com.ar](mailto:gabrielabelmont@yahoo.com.ar)

## **RESUMEN de la ponencia:**

Desde esta cátedra, que se desarrolla a distancia, dentro de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación, de la Universidad Nacional de La Rioja, el docente tutor ofrece los facilitadores adecuados según las necesidades de cada destinatario y según sus conocimientos previos, para lo cual tiene en cuenta que los alumnos se encuentran en una geografía dispersa, con escasos conocimientos de computación y acceso restringido a Internet. Por lo tanto la labor del tutor teniendo en cuenta la problemática presentada tanto por los alumnos, como del contexto, selecciona los conceptos claves de cada tema, compara y reelabora las definiciones con los que brindan los materiales, propicia relaciones con la práctica laboral, propone a través de un tema, que relaten un episodio de su práctica, intercambia los casos entre los estudiantes a los que ofrece alternativas de acción a la luz de los contenidos, presenta casos y analiza a luz de los contenidos, problematizando la práctica.

La función del tutor desde esta cátedra, es la de llevar a cabo la mediación pedagógica no sólo facilitando el aprendizaje sino también permitiendo al alumno ser protagonista



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

de su propio aprendizaje. Para ello además de sus responsabilidades, poseerá como características propias : personalidad equilibrada, capacidad para comunicarse, experiencia docente, disposición para brindar y recibir retroalimentación y para cumplir con tareas administrativas.

Por lo cual además del uso de la tecnología, nuestra propuesta se basa en la interactividad comunicativa que se realiza hacia los alumnos implicando una mediación pedagógica que se manifieste en negociaciones comunicativas, lo cual significa un desafío para la educación a distancia en la formación de las personas, superando la soledad del alumno, el aislamiento y la falta de comunicación, mediante una tutoría que priorice a pesar de la distancia la calidez humana.

**Palabras claves:**

Mediación pedagógica- retroalimentación- interactividad- comunicación- negociación- distancia.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

Desde la cátedra de Taller de Integración I, correspondiente a la Carrera de Ciencias de la Educación, de la Universidad Nacional de La Rioja, se presenta la estructura de la misma, organizada siguiendo las particularidades de la región : una geografía amplia en la que se conjugan las montañas con los llanos, dispar acceso a la tecnología, alumnos adultos con sus características y motivaciones propias y un sistema de tutorías en forma totalmente a distancia, que llamaremos “on line”.

En esta ponencia expondremos sobre este tipo de tutoría que se realiza desde la cátedra, para lo cual partimos de una idea de tutor que se homologa con la idea socrática de “mentor” es decir de un adulto experto que ofrece su guía y su amistad a quien tienen menos experiencia, conduciendo, coordinando y orientando, detectando necesidades, planificando intervenciones, comprendiendo demandas y realizando asesoramiento.

Por lo tanto, el tutor, como mentor, favorece procesos metacognitivos, ofrece los facilitadores adecuados según las necesidades de cada destinatario, según los conocimientos previos de los alumnos, selecciona los conceptos claves de cada tema, compara y reelabora las definiciones con los que brinda los materiales, propicia relaciones con la práctica laboral, propone a través de un tema, que relaten un episodio de su práctica, intercambia los casos entre los estudiantes a los que ofrece alternativas de acción a la luz de los contenidos, presenta casos y analiza a luz de los contenidos, problematizando la práctica.

La función del tutor, “mentor”, desde esta cátedra, por lo tanto, es la de llevar a cabo la mediación pedagógica no sólo facilitando el aprendizaje sino también permitiendo al alumno ser protagonista de su propio aprendizaje.

Al hablar de mediación pedagógica se alude a las acciones, recursos y material didáctico que intervienen en el aprendizaje, para facilitarlos, pero para llevarlos a cabo se necesita de un sistema tutorial de apoyo, que se basa en distintas teorías de la comunicación, como las siguientes:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Comunicación de uno a muchos: para enviar mensajes, información, material de estudio.

Comunicación uno a uno: con casilla de correo mediante la cual se envían mensajes privados con o sin archivo adjunto.

Desde esta cátedra, el tutor además de trabajar con los dos estilos de comunicación señalados anteriormente, lo hace con las imágenes mentales que poseen los estudiantes al iniciar su capacitación<sup>1</sup>. Se señala además, que el tutor, a la par de sus responsabilidades múltiples, responde a las siguientes características: personalidad equilibrada, capacidad para comunicarse, experiencia docente, disposición para brindar y recibir retroalimentación y para cumplir con tareas administrativas.

Por lo tanto, requiere además de las características mencionadas, de buen manejo de la expresión escrita, carisma, experiencia docente, adaptabilidad a entornos y situaciones regionales, buen manejo de las tecnologías, organización, cordialidad y capacidad de escucha.

Como docentes tutoras de la cátedra, debido a las características de nuestros alumnos y del contexto, hemos sentido la necesidad de construir un nuevo paradigma en EaD, en el cual se articulen las propuestas tecnológicas con el desafío educativo de formar un educando preparado en la convivencia y que reconozca contradicciones en el concierto de las ideas, lo cual nos ha llevado a basarnos en la interacción social, colocando énfasis en el feed-back y en las relaciones sociales. Por lo cual además del uso de la tecnología, nuestra propuesta se basa en la interactividad comunicativa que se realiza hacia los alumnos implicando una mediación pedagógica que se manifieste en negociaciones comunicativas, lo cual significa un desafío para la educación a distancia en la formación de las personas, superando la soledad del alumno, el aislamiento y la falta de comunicación, mediante una tutoría que priorice a pesar de la distancia, la calidez humana.

Como antecedentes, reconocemos que desde que existe la EaD, se reflexiona sobre la situación de aislamiento en el aprendizaje en que se hallan los estudiantes. En múltiples oportunidades se ha descrito y analizado lo dificultoso que es para muchos

---

<sup>1</sup> . Según Perkins, una imagen mental es un tipo de conocimiento holístico y coherente que ayuda a la comprensión de un determinado tema.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

estudiar en la situación familiar o en su propio puesto de trabajo, sin tener la posibilidad de preguntar a otro acerca de lo que está haciendo.

La tecnología brinda soluciones, pero con ella sola no basta, sólo es un medio, nada es comparable con el componente social y cognitivo de la respectiva situación de teleaprendizaje, a manera de contención y acompañamiento emocional. De este modo se revaloriza el carácter específico de los procesos de comunicación, sin los cuales no existiría la persona y en especial, la educación.

Con esta propuesta, a través de la cátedra Taller de Integración I, se trata sobre la forma de facilitar aprendizajes, pero principalmente sobre la modalidad como se establece un vínculo personal con los estudiantes que oriente, anticipe y prevenga problemas, potencie la comunicación, que atienda y de respuesta rápida a los estudiantes, realice devoluciones en el tiempo pactado y prevenga el abandono y la desmotivación.

Por lo tanto, destacamos que la preparación académica de los tutores, además de la tradicional requiere según García Aretio (1998) de ciertas condiciones:

- Fundamentos, estructuras y posibilidades de la educación a distancia.
- Psicología del adulto: sus características biopsicosociológicas condicionantes del aprendizaje.
- Teorías de la comunicación: utilización de los distintos medios de comunicación.
- Integración de recursos didácticos propios de la modalidad (impresos, fax, teléfono, video, Internet, etc)
- Contenidos científicos y tecnológicos propios del curso o de la materia en cuestión.
- Organización del plan de trabajo específico.
- Técnicas de tutoría. Técnicas de trabajo grupal, técnicas de asistencia telefónica o telemática, técnicas de feed-back, etc.
- Técnicas para fomentar el autoaprendizaje, la autoformación, la creatividad, la autonomía, automotivación, reflexión.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

- Técnicas de evaluación. Autoevaluación y heteroevaluación.

A las cuales nosotras agregamos: retroalimentación apropiada ante cualquier comunicación del alumno. Recordemos que éste, se encuentra solo con su material y que lo asaltan las dudas sobre si el tutor recibió o no sus trabajos y consultas; por lo tanto siempre necesita la confirmación de recibo.

Además, es de destacar que el alumno se forma una imagen del profesor por lo que éste escribe y cómo lo hace, por lo cual es importante que nos preocupemos por la ortografía, por la sintaxis, por el estilo personal de escritura, que debe ser sobrio y simple, pero a la vez amable y cordial teniendo presente todo aquello que se realiza en clases presenciales, es decir: bienvenidas, felicitaciones por los adelantos, por el día del estudiante, por la finalización del curso, etc. Todo lo cual hace sentir al alumno como parte importante, “como una presencia”, hace que perciba que detrás de una computadora se encuentra el docente y que espere con ansias comunicarse para entablar una dialógica académica personal.

Es aquí cuando la función del docente tutor adquiere relevancia. Ante la pregunta si cualquier docente puede llevar a cabo tareas de tutoría a distancia, la respuesta es no, se necesita un docente con conocimiento en EaD, tanto teóricos como prácticos y con una personalidad especial.

Así como el docente de educación especial, es “especial”, y el de nivel inicial a veces se mimetiza con los niños, el docente tutor de EaD debe ser una imagen tras la computadora, siempre presente, atento a las dificultades de sus alumnos, respetuoso de los tiempos de éstos, pero a la vez interesado en los tiempos institucionales, siempre dispuesto a brindar ayuda y buscar soluciones, a brindar respuestas rápidas y claras.

Con estas estrategias apuntamos especialmente al aspecto psicosociológico por medio del cual brindamos el apoyo temporal para permitir que los estudiantes



---

29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

desarrollen su nivel de aprendizaje, para lo cual realizamos constantes monitoreos de los mails enviados por los alumnos, priorizando a las representaciones sociales aplicables a la EaD como el vínculo entre personas, que en este caso no se refieren a la educación a distancia como “a larga distancia”.