



EL DESEMPEÑO DEL TUTOR EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

Eje temático 1: La implementación de la EaD en el desafío
de la acreditación institucional y los programas de calidad

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Colombia

sigutierrezp@gmail.com

Resumen

El proyecto de investigación identifica los diferentes aspectos inherentes a la cualificación del tutor unadista, desde sus diversas funciones: orientación a los estudiantes, investigador en los procesos de aprendizaje de la formación a distancia y su participación activa en las redes académicas, además de apoyar el desarrollo de los cursos de los que hace parte en la universidad al fortalecer sus contenidos, participar en las redes del conocimiento y en actividades que permiten mejorar el proceso académico .

La cualificación se lleva a cabo desde la Vicerrectora de Medios y Mediaciones Pedagógicas de la Universidad, con el programa Formación de Formadores el cual busca el desarrollo y fortalecimiento de las competencias tecnologías sincrónicas y asincrónicas, acompañamiento tutorial, asesoría académica con los elementos propios del tutor desde su profesión, orientación

metodológica sobre ambientes, métodos favorables para el aprendizaje, evaluación y seguimiento de los procesos de aprendizaje, en cada uno de los momentos de socialización.

Los resultados del proyecto permiten conocer la idoneidad de la cualificación del tutor desde su labor de orientados, la comunicación asertiva con el estudiante como institucional. Además evidencia las destrezas y las habilidades en el uso de las herramientas informáticas como medios de aprendizaje en los entornos a distancia, enmarcadas en la importancia de su buen uso como parte del desempeño tutorial.

Palabras claves: cualificación, impacto, tutor, universidad, entornos virtuales, UNAD.

Introducción

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD es un ente universitario cuyo objeto principal es la educación abierta y a distancia. Ella cumple con el desarrollo de una cultura de calidad coherente con su modelo académico pedagógico, en sus diferentes ámbitos y multicontextos de actuación, trabajando responsablemente en el marco de su autonomía y misión universitaria con criterios innovadores que garantizan la satisfacción de los diferentes actores académicos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios, así como la calidad, eficiencia y efectividad de su modelo de gestión y el mejoramiento continuo de sus procesos y recursos.

En las políticas institucionales de la UNAD, se considera la cualificación de sus actores académicos y administrativos, por tal el efecto se creó el programa Formación de Formadores previsto para fomentar y contribuir a la selección y cualificación del cuerpo académico, como una acción estratégica para la consolidación de su Proyecto Académico Pedagógico Solidario y la acreditación universitaria de alta calidad de sus programas de formación en el marco de la modalidad de educación abierta y a distancia en escenarios telemáticos y virtuales.

El proyecto de investigación impacto del desempeño del tutor de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, fue desarrollado dentro de su proceso de calidad. La población elegida fue el cuerpo académico de la UNAD, la muestra seleccionada para el estudio fueron los participantes inscritos proceso de cualificación Formación de Formadores de la UNAD. Los análisis de los datos de la información recolectada fueron realizados teniendo en cuenta sus actividades tutoriales y las competencias definidas por la UNAD.

La cualificación del cuerpo académico es una práctica para cualificar el personal en competencias académicas, pedagógicas, tecnológicas y en la gestión y utilización de los medios y mediaciones en el marco de la modalidad de educación abierta y a distancia en escenarios. En tal sentido, el programa ha contribuido a mejorar los roles del cuerpo académico, tanto de directores como tutores y consejeros virtuales de la UNAD para optimizar el desempeño de sus funciones en cuanto a la atención ofrecida a los estudiantes.

El desempeño del tutor unadista

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, define una serie de competencias transversales para su cuerpo académico necesarias en el proceso de aprendizaje- enseñanza en la universidad donde la formación se realiza de forma mediada y en haciendo uso de la plataforma denominada Campus Virtual.

Así encontramos, las competencias comunicativas permiten entregar de forma oportuna y pertinente al estudiante información con invitación y motivación para realizar la interactividad, lo anterior lo logra mediante el uso de acuerdo de medios tecnológicos como el correo electrónico o la publicación de mensajes en los foros académicos del aula virtual del curso. La comunicación en un entorno de aprendizaje es importante para el desempeño de los docentes y estudiantes. La investigación nos permitió observar que los encuestados manifiestan el establecimiento de un primer contacto con los estudiantes al publicar en los foros un primer mensaje de saludo o bienvenida. De igual manera se destacan las comunicaciones establecidas por el cuerpo académico, al incentivar al estudiante a conocer el curso mediante la apropiación de sus elementos académicos como su metodología y contenido.

Establecer un vínculo social con los estudiantes en un ambiente virtual, permite que ellos sientan un acercamiento por parte del docente hacia ellos, de tal forma, que a un gran porcentaje de los encuestados les interesa conocer las características básicas de los estudiantes con los que cuenta en el curso.

Dentro de la comunicación, el uso de una buena ortografía es muy importante en una comunicación en ambientes virtuales de aprendizaje, por ello los tutores casi siempre responden los mensajes a sus estudiantes con una buena redacción, gramática y ortografía.

El reconocer y saber utilizar las diferentes herramientas de comunicación en un aula virtual es muy importante en el éxito de un curso virtual, podemos observar que el los participantes después de la formación, usan adecuadamente los medios de comunicación que están disponibles en el aula.

El proceso de evaluación le permite al estudiante verificar su avance y al docente ver los logros que alcanza el estudiante al realizar las actividades propuestas, por lo tanto la investigación destaca de parte de los tutores el uso de rúbricas de evaluación bien definidas con el fin de evaluar los diferentes aspectos que se requieran. Así mismo, la realimentación de las actividades es una tarea que todo docente debe realizar a conciencia empleando parámetros claros de medición, que le permitan al estudiante retomarlos para mejorar su aprendizaje, se puede observar que después de la formación más del 82% de la población encuestada realizan realimentación clara, sencilla y puntal.

Responder adecuadamente y en un tiempo establecido es de gran importancia para lograr una credibilidad en el manejo de las actividades y en el cumplimiento de las funciones del tutor, siendo éste de gran interés ya que se manifiesta la respuesta a las inquietudes de los estudiantes en un máximo de 24 horas.

La participación en redes de aprendizaje para el fortalecimiento de habilidades comunicativas y la interacción en red en una de las competencias que el cuerpo académico de la UNAD debe dominar para el logro de los objetivos en de los cursos que cada director tiene asignados, esto garantiza actualización de contenidos y bancos de preguntas con el ánimo de tener aportes significativos por parte de los tutores que están en red, de tal forma, que más del 60% de la comunidad académica participa activamente.

El proceso de investigación en una universidad cumple un papel muy importante que les permite innovar y generar nuevo conocimiento que ayuden al mejoramiento de la sociedad, podemos observar el compromiso de los tutores al participar activamente en investigaciones al interior de la Universidad, la participación en semilleros de investigación y el fortalecimiento de grupos de investigación nacional.

En relación a las competencias en el manejo de herramientas informáticas para el desarrollo tutorial es una de las competencias que debe tener todo tutor para su buen desempeño.

Como fortaleza el tutor virtual de curso académico no solo proporciona referencias, vínculos, bases de datos o información de internet necesaria y suficiente para apoyar el proceso de aprendizaje autónomo de su curso, también indica la forma como el mismo estudiante puede hacer consultas en internet.

El guiar al estudiante para la consulta en internet, se aprecian en estos tutores competencias pedagógicas al brindar asesoría académica para potenciar de manera efectiva el estudio independiente y el fomento del pensamiento autónomo del estudiante, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Los tutores saben usar las herramientas sincrónicas como el chat y la web-conference, es muestra clara de sus competencias tecnológicas para la educación a distancia mediada virtualmente, ya que gestionan de manera adecuada y oportuna estas herramientas para generar y dinamizar procesos académicos, pedagógicos y didácticos en forma interactiva.

Para el fortalecimiento de la comunicación entre los miembros del cuerpo académico, la UNAD dispone de medios sincrónicos como un sistema de webconference y chat (skype), bien sea para la comunicación entre dos o más personas hasta grandes grupos de trabajo. Para la comunicación asíncrona, se dispone de los foros, sistema de mensajería y correo internos en las aulas virtuales y correo institucional, correo personal y redes académicas.

Para el uso de estas herramientas, los tutores han desarrollado competencias comunicativas para enviar mensajes coherentes y decodificar respuestas. De igual forma competencias tecnológicas para uso y aprovechamiento de estas herramientas.

Las competencias socio afectivas son necesarias para establecer vínculos inspiradores de confianza y respeto con los demás miembros de la comunidad universitaria, y con las redes sociales de aprendizaje y conocimiento con las que se interrelacionan en los múltiples contextos, como base para la generación de ambientes y procesos formativos, investigativos y de proyección social se evidencian aquí al apreciarse que reconocen que para la atención y servicio en los procesos de aprendizaje del estudiante en la UNAD se cuenta con el tutor, con el director de curso, con el consejero académico y

psicosocial, con el diseñador de materiales didácticos entre otros, los cuales no actúan de forma independiente y aislada unos de otros, sino en redes de trabajo colaborativo y de acompañamiento académico y social al estudiante.

Aunque el tutor no diseña actividades didácticas en un curso, si es un interlocutor de gran ayuda para el director del curso ya que revisa y hace comentarios y recomendaciones a las actividades formativas a la vez que entrega asesoría académica, centradas en el aprendizaje, para potenciar de manera efectiva el estudio independiente y el fomento del pensamiento autónomo del estudiante, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

De igual forma las competencias metodológicas son las que le permiten aplicar estrategias, técnicas y herramientas, para los procesos de aprendizaje estudiantil y el desarrollo de actividades investigativas y de proyección social, acorde con la modalidad de la educación a distancia.

Se aprecia la presencia de competencias socio afectivas para establecer vínculos inspiradores de confianza y respeto entre los miembros de la comunidad universitaria, y con las redes sociales de aprendizaje y conocimiento con las que se interrelacionan en los múltiples contextos, como base para la generación de ambientes y procesos formativos, investigativos y de proyección social. De igual forma con sus competencias comunicativas fortalece vínculos de articulación entre los estudiantes y de él con éstos

El aprendizaje colaborativo que se estimula con el diseño de actividades de este tipo requiere del acompañamiento didáctico y pedagógico que guíen al estudiante de forma metodológica al desarrollo de éstas. El tutor, en el acompañamiento tutorial realiza una labor para despejar dudas frente a las indicaciones que se entregan en la guía de actividades, estimula con preguntas guía, motiva a la interactividad, media en las diferencias y conflictos

De acuerdo con las competencias socio afectivas una forma de establecer vínculos inspiradores de confianza y respeto es, ser apoyo para el estudiante cuando no ingresan los demás integrantes del grupo y ser un interlocutor de éste. Es fundamental una comunicación clara para que el estudiante comprenda que es un interlocutor pedagógico y académico para favorecer e aprendizaje intragrupal.

Como estrategia metodológica para el aprendizaje en los entornos virtuales de aprendizaje, el tutor aplica y explica pedagogías para el aprendizaje colaborativo basado en el estudio de casos o basado en proyectos. Con el desarrollo de los cursos de su diplomatura, donde realizó actividades colaborativas logró competencias para el trabajo colaborativo conocimiento y destreza que entrega a sus estudiantes de forma didáctica y pedagógica para que ellos logren aprendizaje significativo de forma colaborativa.

Las competencias disciplinares, cognitivas y pedagógicas con que cuenta el tutor le permiten hacer preguntas y proponer de manera proactiva, correlaciones y cambios paradigmáticos que garanticen pertinencia, coherencia e invariancia para la comprensión, interpretación, argumentación, explicación, tratamiento y transferencia de los fenómenos y elementos formales de una determinada situación cotidiana, referida tanto al campo de la vida diaria como al de los procesos académicos.

El acompañamiento tutorial requiere de competencias socioafectivas para entregar mensajes a los estudiantes con contenido que active la motivación extrínseca. Para ello se debe considerar la diversidad y pluralidad de caracteres e idiosincrásicas que en los estudiantes puede encontrar.

El acompañamiento tutorial requiere que el tutor sea un mediador entre conflicto. Sin asumir postura ni calificar o descalificar sino que con competencias comunitarias promueva la participación solidaria de los miembros los integrantes del grupo, para la solución de problemáticas críticas del contexto.

Como estrategia, fortalece la interactividad colaborativa y la participación para el desarrollo de actividades de tipo individual estimulando el interés por éstas, generando cultura de cumplimiento para seguir y cumplir la agenda del curso. Esta comunicación es importante que se dé en los momentos claves de desarrollo del curso: Inicio del curso y de cada actividad y fin del curso.

El tutor utiliza estrategias dialógicas, constructivas e interactivas de carácter asincrónico para establecer vínculos de articulación con las redes sociales de aprendizaje y conocimiento con las que se interrelacionan en los múltiples contextos, para agregar valores a los lineamientos misionales de la Institución, gestionando de manera adecuada y oportuna las herramientas telemáticas, por una parte como medio, para el procesamiento, tratamiento y transferencia sistemática de la información y la comunicación y por otra, como mediación asincrónica, para generar y dinamizar procesos académicos, pedagógicos y didácticos en forma interactiva.

Conclusiones

La cualificación del tutor a través del Programa Formación de Formadores, presenta una alta retención de participantes, la razón de ello es debido a que en la UNAD el tutor es el encargado de realizar el acompañamiento a los estudiantes en los procesos de aprendizaje y la formación a distancia, con un amplio y sólido carácter pedagógico.

El programa Formación de Formadores permite al tutor desarrollar y fortalecer competencias tecnológicas sincrónicas y asincrónicas, acompañamiento tutorial, asesoría académica con los elementos propios de su disciplina o profesión, orientación metodológica sobre ambientes y métodos favorables para el aprendizaje, evaluación y seguimiento de los procesos de aprendizaje, tanto en cada una de las interfaces como en sus momentos de socialización.

Se puede concluir que cerca del 95% de los tutores de la UNAD cuentan con las competencias comunicativas, para desempeñar una buena labor en el campus virtual, la gran mayoría de los encuestados hacen un buen uso de las herramientas de comunicación como foros, wikis, correo electrónico, mensajería interna, aplicando netiqueta en sus comunicaciones, dando a conocer a los participantes de forma oportuna mensajes de inicio de actividades, incentivándolos a tener un buen desempeño comunicativo con sus compañeros de aula y tutor.

Los tutores participan activamente en las redes académicas para apoyando al director de curso en el fortalecimiento de los contenidos del curso y desarrollo de evaluaciones que permitan mejorar el proceso académico del aula. Además colaboran activamente en el desarrollo de investigaciones enfocadas en el mejoramiento de las necesidades metodológicas institucionales.

Promueven la utilización de la rúbrica tigre y el modelo Gunawardena para la comunicación efectiva en el aula, hacen un uso continuo de los formatos institucionales y realizan la entrega de informes oportunamente.

De igual forma podemos concluir que en su gran mayoría de los tutores utiliza con destreza y gran habilidad las herramientas informáticas, para realizar un buen desempeño tutorial con los estudiantes, permitiendo de esta forma tener una de las competencias de gran importancia para el desempeño en un ambiente virtual de aprendizaje.

La articulación de competencias comunicativas, socio afectivas y didácticas permiten que el tutor realice un acompañamiento tutorial significativo con comentarios, preguntas y sugerencias que lleven a los estudiantes a comprender de forma pedagógica indicaciones e interpretar contenidos, contextualizar saberes y transferir conocimientos para solucionar situaciones o casos particulares

Bibliografía

Formación de Formadores. (2008) Programa Formación de Formadores. Recuperado el 11 de abril de 2012 de: <http://formacion.unadvirtual.org/moodle/>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2012). Información institucional de la UNAD. Recuperado el 11 de abril de 2012 de: <http://www.unad.edu.co/home/index.php/naturaleza-juridica>

Zibyncared. (2009) Red Académica y Social sobre Pedagogía en la Red. Recuperado el 11 de abril de 2012 de: <http://zibyncared.ning.com/>