

O PAPEL DO TUTOR VIRTUAL: O DESENHO DOS ESPAÇOS DE APRENDIZAGEM E A CAPACIDADE DE MODERAÇÃO COMO FUNÇÕES CENTRAIS PARA PROMOVER A MOTIVAÇÃO DOS ALUNOS

THE ROLE OF THE VIRTUAL TUTOR: THE DESIGN OF LEARNING SPACES AND THE CAPACITY FOR MODERATION AS CENTRAL FUNCTIONS TO PROMOTE STUDENT MOTIVATION

EL ROL DEL TUTOR VIRTUAL: EL DISEÑO DE ESPACIOS DE APRENDIZAJE Y LA CAPACIDAD DE MODERACIÓN COMO FUNCIONES CENTRALES PARA PROMOVER LA MOTIVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Mag. Patricia Añón Villamil¹

¹Universidad Tecnológica De Uruguay (UTEC); Consejo De Formación En Educación (ANEP); Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales, Uruguay (FLACSO) - apifersa@gmail.com

Resumo: Este artigo aborda o papel do tutor virtual em ambientes virtuais, enfatizando duas funções: a concepção de espaços de aprendizagem e a mediação na comunicação. São identificados aspectos centrais de ambas as funções e seu impacto na motivação dos alunos, a partir da percepção destes. A pesquisa, realizada no Instituto Normal de Enseñanza Técnica (INET) do Uruguai, propõe uma abordagem mista, realizando uma análise com base nas informações obtidas em diversas entrevistas e uma pesquisa. No que diz respeito à concepção dos conteúdos e dos espaços de aprendizagem, os alunos valorizam a organização estruturada dos cursos, a inclusão de guias de ensino claros e a diversidade de recursos. Esses elementos facilitam a compreensão, promovem autonomia e aprendizagem ativa. A seleção criteriosa dos materiais, baseada na experiência do tutor, é percebida como essencial para manter a motivação nos cursos. No que diz respeito à mediação, os alunos destacam a importância da comunicação fluida, das respostas oportunas e do feedback constante. A interação genuína promove um sentimento de acompanhamento e pertencimento, proporcionando apoio aos alunos. Destaca-se a necessidade de utilizar múltiplos canais de comunicação, como fóruns, mensagens e videoconferências, para atender diversas necessidades. Conclui-se que um tutor virtual não deve apenas estar atento à forma como desenha e organiza seus cursos, mas também deve promover a geração de vínculos significativos, incentivando a colaboração e adequando as propostas pedagógicas aos interesses e características dos alunos, contribuindo assim para o desenvolvimento de comunidades de aprendizagem enriquecedoras.

Palavras-chave: Tutor virtual. Ambientes virtuais. Desenho de cursos virtuais. Motivação. Comunicação e interações.

Abstract: This article addresses the role of the virtual tutor in virtual environments, emphasizing two functions: the design of learning spaces and mediation in communication. Central aspects of both functions and their impact on student motivation are identified, from the latter's perception. The research, carried out at the Instituto Normal de Enseñanza Técnica (INET) of Uruguay, proposes a mixed approach, carrying out an analysis based on the information obtained in several interviews and a survey. Regarding the design of content and learning spaces, students value the structured organization of the courses, the inclusion of clear teaching guides and the diversity of resources. These elements facilitate understanding, promote autonomy and active learning. The careful selection of materials, based on the tutor's experience, is perceived as essential to maintain motivation in the courses. Regarding mediation, students highlight the importance of fluid communication, timely responses and constant feedback. Genuine interaction promotes a sense of accompaniment and belonging, providing support to students. The need to use multiple communication channels, such as forums, messages and video conferences, to address various needs is highlighted. It is

concluded that a virtual tutor must not only pay attention to how he designs and organizes his courses, but must also promote the generation of meaningful links, encouraging collaboration and adapting pedagogical proposals to the interests and characteristics of the students, thus contributing to the development of enriching learning communities.

Key words: Virtual tutor. Virtual environments. Design of virtual courses. Motivation. Communication and interactions.

Resumen: Este artículo aborda el rol del tutor virtual en entornos virtuales, enfatizando dos funciones: el diseño de espacios de aprendizaje y la mediación en la comunicación. Se identifican aspectos centrales de ambas funciones y su incidencia en la motivación de los estudiantes, desde la percepción de estos últimos. La investigación, realizada en el Instituto Normal de Enseñanza Técnica (INET) de Uruguay, propone un enfoque mixto, realizando un análisis a partir de la información obtenida en varias entrevistas y una encuesta. Sobre el diseño de contenidos y espacios de aprendizaje, los estudiantes valoran la organización estructurada de los cursos, la inclusión de guías didácticas claras y la diversidad de recursos. Estos elementos facilitan la comprensión, promueven la autonomía y el aprendizaje activo. La selección cuidadosa de materiales, basada en la experiencia del tutor, es percibida como esencial para mantener la motivación en los cursos. Respecto a la mediación, los estudiantes destacan la importancia de la comunicación fluida, respuestas oportunas y retroalimentación constante. La interacción genuina promueve un sentido de acompañamiento y pertenencia, brindando contención a los estudiantes. Se subraya la necesidad de utilizar múltiples canales de comunicación, como foros, mensajes y videoconferencias, para atender diversas necesidades. Se concluye que un tutor virtual no solo debe prestar atención a cómo diseña y organiza sus cursos, sino que también debe promover la generación de vínculos significativos, fomentando la colaboración y adaptando las propuestas pedagógicas a los intereses y características de los estudiantes, contribuyendo así al desarrollo de comunidades de aprendizaje enriquecedoras.

Palabras llave: Tutor virtual. Entornos virtuales. Diseño de cursos virtuales. Motivación. Comunicación e interacciones.

1. INTRODUCCIÓN

La formación docente en Uruguay se ha ido modificando, desde propuestas netamente presenciales, hacia otras en modalidades semipresenciales e híbridas, producto de los avances tecnológicos, la irrupción de la pandemia de Coronavirus (COVID-19), y también de las distintas dinámicas de vida de la sociedad actual. Siendo esta una realidad instalada, parece pertinente dar debate e investigar acerca de aquellos aspectos centrales del rol de los docentes en estos medios, como tutores virtuales, tomando real conciencia de los vínculos que pueden tener con la motivación de los estudiantes por continuar avanzando en sus cursos.

Las propuestas educativas en niveles de formación docente, tienen un correlato en otros subsistemas de la educación nacional: quienes hoy se forman como docentes, son quienes propondrán la educación del mañana para niños, niñas y adolescentes del país, y habrá, por tanto, repercusiones en la economía nacional, en la fuerza productiva, en la cultura y en la sociedad en general.

Este artículo presenta una síntesis sobre algunos aspectos clave que permiten

conocer cómo se sienten los estudiantes respecto a las prácticas pedagógicas de sus docentes de modalidad semipresencial de formación docente, y qué alcance consideran que tiene ese rol en su motivación en los cursos. Si bien hay otras funciones asociadas, en este caso se hará énfasis en el rol del tutor como diseñador de espacios que posibilitan los aprendizajes, y como mediador en espacios de intercambio y retroalimentación.

Cabe resaltar que es central que el estudiante participe de forma activa para el aprovechamiento de la enseñanza en entornos en los que la propuesta educativa es gestada y mediada por las tecnologías digitales, con las características que esto implica, que van más allá del uso de las tecnologías para proporcionar información, pues tiene que ver con la construcción de escenarios e interacciones para enseñar y aprender. Ese aprovechamiento tendrá también estrecha relación con la capacidad que tenga el estudiante para autorregular sus aprendizajes (Dieser, Sanz y Zangara, 2020).

El aprendizaje es posible gracias a procesos de mediación e interacción, y el docente debe procurar que esos procesos tengan lugar en el aula virtual. Uno de los principales desafíos cuando pensamos en las propuestas educativas en entornos virtuales, tiene que ver con la construcción de vínculos en los espacios compartidos: debe construirse una presencia virtual, manifestada en lenguajes mediados por tecnologías, como audios, videos, podcasts, textos, entre otros recursos posibles. Lo afectivo, lo vincular entre quienes habitan esos espacios, pasa a expresarse mediante diversos signos, como la palabra escrita, las imágenes, los emoticones, la interacción, la comunicación (EAV, 2006, p.145). El lenguaje simbólico utilizado en los medios de comunicación actuales (emoticones, escritura basada en ASCII, memes, stickers, entre otros) da pautas del uso específico de estos símbolos por parte de las nuevas generaciones y puede ser un desafío en la comunicación con quienes aún no las han incorporado. Estos nuevos códigos pueden incidir tanto en procesos de producción del texto como en su comprensión. La semiótica explica cómo el "signo es cualquier cosa que pueda considerarse como substituto significante de cualquier otra cosa" (Eco, 1995, p. 22). Por ello, en la actualidad, el docente se ve desafiado a conocer y comprender las nuevas convenciones lingüísticas para proponer una mejor comunicación interactiva, especialmente a través de plataformas educativas y redes vinculadas (Konrad, Herring, & Choi, 2020; Schmid-Isler, 2000). Algunos docentes pueden llegar a identificar este uso de los signos emergentes como una amenaza a los modos de comunicación habitual o incluso a la evolución del lenguaje (Nzeaka, 2021).

A su vez, las posibilidades de construcción de los vínculos no están dadas únicamente por los modos o las posibilidades de comunicación que promueve el docente, sino también por cómo concibe este espacio virtual de formación, qué elementos integra en él, qué tanto promueve los intercambios y la interacción, desde el diseño de su propuesta formativa.

El rol del docente ha ido modificándose a lo largo del tiempo, producto de cambios socioculturales, y esto excede la modalidad en la que se ejerza ese rol. El saber ha pasado de

considerarse algo sólido, permanente, organizado y estable, a algo líquido, en palabras de Bauman (2000), como algo cuya forma cambia constantemente. Como menciona Pérez Gómez (2012) sobre la naturaleza tutorial de la función docente, el foco ha pasado de la concepción de este profesional como alguien capaz de transmitir conocimientos y evaluar resultados, a la de:

un profesional que puede diagnosticar las situaciones y las personas; diseñar el curriculum ad hoc y preparar sus materiales; diseñar actividades, experiencias y proyectos de aprendizaje; configurar y diseñar los contextos de aprendizaje; evaluar procesos y tutorizar el desarrollo global de los individuos y de los grupos. (Pérez Gómez, 2012, p. 245)

El cambio de los modelos pedagógicos, ha trasladado el enfoque tecnológico, desde las tecnologías transmisivas, pasando por tecnologías interactivas hasta llegar a las actuales tecnologías colaborativas, cambiando el centro hacia los estudiantes y la construcción de los conocimientos. Con este cambio, también se afecta el rol del docente, por las posibilidades de aprendizajes más flexibles y la irrupción de diferentes entornos educativos (García Aretio, 2011). Entonces, además de los cambios en la concepción del saber, se suman los avances tecnológicos, que posibilitan nuevos escenarios educativos virtuales, implicando afectaciones en los procesos educativos por la ruptura de unidades clásicas (García Aretio, 2011). Un claro ejemplo es lo que sucede con el espacio de aula, que ya no es únicamente un espacio físico en una institución, sino que puede ser también un espacio virtual en una plataforma educativa e inclusive dispersarse en diversas redes.

El tiempo académico como medida de la actuación docente es otra unidad afectada: el horario de clase no está limitado a un intervalo de tiempo específico, sino que tiene lugar dónde, cuándo y durante lo que el estudiante considere. Lo mismo sucede con las unidades curriculares y la concepción del contenido educativo: los saberes están conjugados en un mundo complejo y cambiante y no alcanza conocer un contenido disciplinar puntual, sino que se necesitan habilidades y actitudes que permitan aprender a aprender.

Es posible identificar distintas definiciones sobre el alcance y las características del rol del tutor virtual. Algunas lo centran únicamente en el desempeño como tutor, en el acompañamiento a los estudiantes durante un curso, mientras que otras dan importancia además a otros aspectos como la creación de materiales didácticos, o el diseño de los espacios de aula en plataforma. También hay quienes hacen especial énfasis en la moderación, como aspecto fundamental en el desempeño de este rol. En todo caso, tal como menciona Rogovsky (2020) el tutor virtual se encuentra inmerso en una propuesta institucional que determina cuáles son las tareas a desempeñar, y esto refleja una concepción del alcance de este rol. En este artículo, cuando se menciona al tutor virtual, se hace referencia a un docente que no solo se encarga de acompañar a los estudiantes en su proceso de cursado, sino que planifica, toma decisiones técnicas y de contenidos, genera

materiales y diseña espacios de aprendizaje, genera espacios de comunicación e interacción y los promueve, además de brindar asesoramiento técnico y académico a los estudiantes.

De acuerdo a lo que plantea Ríos (2016) en su artículo sobre las características del tutor virtual, el término tutoría se vincula con la interrelación entre personas, y que esa interrelación debe fortalecer la percepción de la capacidad de aprendizaje autónomo de sus estudiantes:

como parte del desempeño del tutor virtual es el de “estimular la autoconfianza, autonomía, autocontrol, autorregulación y la autogestión de sus estudiantes” (Villar & Licon, 2016); lo anterior contribuye a que los estudiantes se sientan seguros de su capacidad para aprender de manera autónoma. (Ríos, 2016, p. 254)

Una aclaración relevante para este artículo, es que se hace referencia al docente y al tutor virtual como sinónimos, contemplando la definición de este último en el más amplio de los sentidos, pues los docentes involucrados en la investigación se desempeñan en carreras semipresenciales (son tutores virtuales), se dedican al seguimiento y acompañamiento de los estudiantes, elaboran los materiales de sus cursos, planifican la propuesta y su calendarización (teniendo en cuenta las pautas de la institución sobre el período lectivo), diseñan y proponen las actividades de enseñanza y de evaluación, además de realizar algunas tareas administrativas que tienen que ver con el cierre de los cursos en los sistemas de gestión de trayectorias correspondientes.

2. METODOLOGÍA

La investigación fue realizada desde un paradigma socio-interpretativo que permitió identificar, describir y comprender el objeto investigado, desde el punto de vista de los involucrados. En el entendido de que la realidad educativa es social y compleja, se indagó, desde la perspectiva de los estudiantes, sobre el rol de los tutores virtuales en el Instituto Normal de Enseñanza Técnica de Uruguay (en adelante, INET), centro que ofrece carreras docentes de áreas técnicas (Maestros Técnicos en Electrónica, en Producción Vegetal, en Construcción, entre varias más), y que está bajo la órbita de la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) del Uruguay. Se exploraron sus características como parte de un contexto particular (se trata de carreras docentes técnicas, con un alto contenido práctico), y teniendo en cuenta que en muchos casos, el desempeño de este rol surge a partir de propuestas educativas orientadas a la virtualidad, para las que los docentes podían no tener una formación previa. Se destaca la importancia de que estas características no hayan sido ingenuamente ignoradas, ni tampoco el hecho de que los estudiantes puedan estar afines a distintas formas de aprender, aspecto que puede influir en cómo se aproximan a la propuesta del docente, o qué tan atractiva les resulta. Se propuso entonces un diálogo entre teoría y práctica, en una situación educativa compleja, para describirla y comprenderla, teniendo en cuenta que influyen en ella ciertos condicionamientos institucionales, características de los individuos y sus relaciones, así como

posicionamientos ideológicos.

Respecto al enfoque de la investigación, fue de carácter mixto, y la obtención de datos se dió a partir de la expresión de sus participantes, sobre percepciones, creencias, emociones, pensamientos, experiencias y vivencias, manifestadas en su propio lenguaje (Hernández Sampieri, 2014, p.397) mediante técnicas que lo hicieron posible. Para ello se realizó una encuesta de carácter general a estudiantes de la modalidad semipresencial del INET, obteniendo 479 respuestas y permitiendo tener una mirada global de las percepciones de los estudiantes. A su vez, se realizaron entrevistas semiestructuradas tanto a estudiantes de ese centro educativo, como a un referente de la modalidad en el Instituto, para poder triangular la información obtenida.

Para las entrevistas a estudiantes, se realizó una selección por conveniencia de 9 de ellos, considerando que estuvieran representadas las áreas con más años en el desarrollo de la modalidad semipresencial en INET, una trayectoria avanzada de los estudiantes en la carrera y su voluntad de participar. Esta muestra fue intencional, no pretendió ser representativa del universo sino que se construyó con fines teóricos. Los estudiantes fueron consultados sobre cursos realizados en los que se hayan sentido motivados, para profundizar en cómo fue el rol del tutor virtual en los mismos.

La encuesta para estudiantes de modalidad semipresencial de INET se realizó mediante un formulario online, contemplando las distintas categorías e indicadores que se pretendía relevar (rol del tutor virtual como diseñador, mediador y sus habilidades personales; motivación de los estudiantes, desde una perspectiva intrínseca, la importancia del compromiso social, la autonomía y la autorregulación). Para ello se propusieron preguntas cerradas, con una valoración en una escala de Likert del 1 al 5 (siendo 1- Totalmente en desacuerdo; 2- En desacuerdo; 3- Me es indiferente; 4- De acuerdo; 5- Totalmente de acuerdo). De esta forma se procuró tener evidencias más amplias y generales sobre el sentir de los estudiantes respecto a su motivación y su vínculo con el rol de los tutores virtuales.

A partir de las entrevistas se pudo triangular lo que de ellas surgió con la información procedente del cuestionario, para poder comprender la situación investigada.

3. PRINCIPALES RESULTADOS

A continuación se abordará el análisis de dos de las dimensiones vinculadas al rol del tutor virtual en aulas virtuales: como diseñador de contenidos y de espacios que posibilitan aprendizajes; como mediador en las comunicaciones.

3.1 Rol del tutor virtual como diseñador de contenidos y de ambientes de aprendizaje

Respecto al rol del tutor como diseñador de contenidos y de espacios que posibilitan aprendizajes se plantean resultados acerca de cómo el docente elabora los materiales de su curso, cuál es el diseño de la propuesta educativa en general y el recorrido que se propone para la misma, así como el rol que se promueve del estudiante dentro del curso.

La selección y secuenciación del contenido, ha sido un aspecto central en el discurso de los estudiantes. Esta refiere no únicamente al contenido que se comparte, sino a cómo se hace, desde lo conceptual (contenido en sí mismo), desde lo estético (referido a colores, imágenes o elementos visuales) y desde lo organizativo (carpetas, numeración, categorías). Respecto a la organización, los estudiantes han manifestado que les ayuda mucho a interpretar rápidamente cómo abordar la información, cuando el contenido está presentado en carpetas, con elementos gráficos, colores, numeración u otros indicadores que colaboren con dar pistas sobre cómo abordar el contenido. Además, valoran especialmente que los materiales compartidos sean efectivamente conocidos por los docentes, que sean seleccionados con criterio, en palabras de un entrevistado “[...] que el docente pueda compartir lo que realmente le sirvió [...]” (X4, P12).

Profundizando en la organización, más allá de que se valore la secuenciación del contenido, ha sido mencionada en reiteradas oportunidades la necesidad de una hoja de ruta, o guía didáctica, que brinde pautas claras sobre cómo abordar el curso y/o cada módulo en particular. Esta guía didáctica es especialmente destacada por los estudiantes, quienes muchas veces manifiestan sentirse desorientados ante una gran cantidad de contenidos sobre los que no se les brinda mayores indicaciones. También se ha mencionado la regularidad en las estructuras, es decir, ciertos parámetros que se contemplan en cada módulo, y que orientan al estudiante sobre qué encontrará en cada uno de ellos (por ejemplo, que cada módulo contenga una guía introductoria, una carpeta con materiales obligatorios, un foro de consultas del módulo, una carpeta con actividades, entre otros posibles recursos, por mencionar un tipo de organización).

La encuesta respalda lo planteado por los estudiantes entrevistados. Se valora como motivador el hecho de que el curso tenga una estructura con regularidades en el diseño y guías didácticas que orienten los aprendizajes, prácticamente el 93% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con ello, como es posible ver en el gráfico que se comparte:

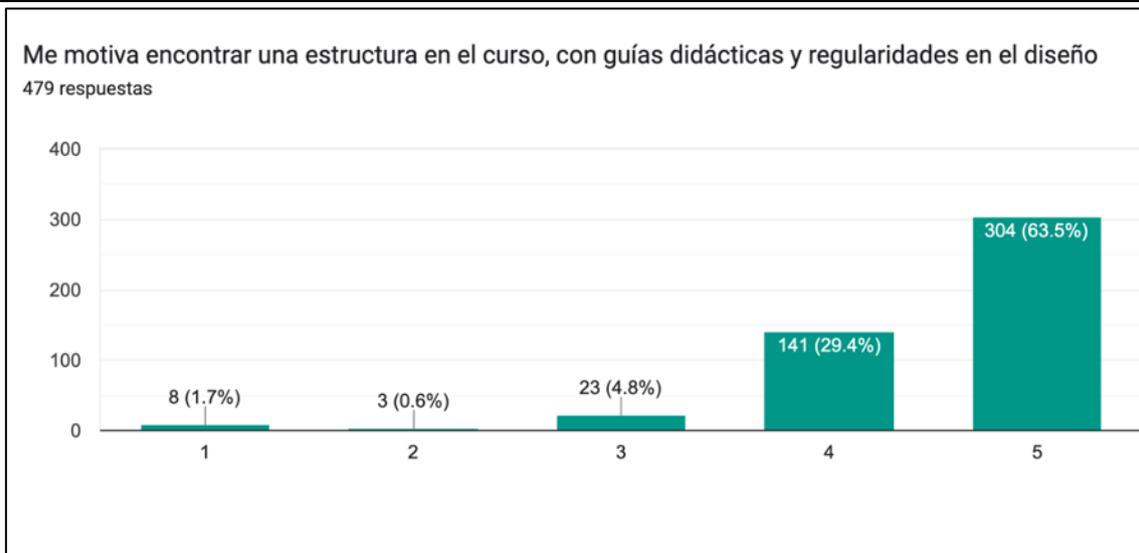


Figura1 – Gráfico sobre la estructura en el curso y su relación con la motivación de los estudiantes

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta

Como se evidencia en el gráfico, la estructura de los cursos es un factor importante para la motivación de los estudiantes, siendo vital la selección que realiza el docente sobre los recursos y materiales que comparte, aspecto que también es señalado por los estudiantes como central para una buena organización. Los estudiantes han resaltado como aspecto importante, el conocimiento que el docente tiene previamente sobre esos contenidos compartidos, para poder hacer una promoción de los mismos desde su experiencia personal. La disponibilidad de materiales no es planteada como un problema, por el contrario: “[...] material sabemos que hoy hay, de los temas que pidamos, hay disponibilidad en cantidad[...]

(X4, P12), lo que enriquece la propuesta es una buena selección, realizada por el docente desde su experiencia y conocimiento personal del contenido sugerido: “[...] capaz que es uno pero bien usado, conociendo las ventajas y las desventajas de ese material. Una buena selección [...]” (X4, P12).

En cuanto a la elaboración de los materiales, si bien no surge como fundamental que la autoría deba ser del docente, sí se ha destacado especialmente, como se mencionaba, que haya una cuidadosa selección, enfatizando en la posibilidad de presentar los materiales y actividades en distintos formatos, que contemplen la diversidad del estudiantado presente en la propuesta formativa. Los estudiantes valoran como positiva la posibilidad de acercarse a los contenidos no solo mediante textos para lectura, sino también mediante videos, contenidos multimedia, audios, imágenes, elementos interactivos, entre otras posibilidades: “[...] el docente tiene que tener claro que tiene una variedad de estudiantes [...] distintas habilidades y dificultades, y tiene que llegar a todos de alguna manera [...] el mismo contenido, tiene que poder ser presentado de diversas maneras.” (X4, P12).

Los datos de la encuesta respaldan las afirmaciones de los estudiantes entrevistados. Prácticamente el 91% de los estudiantes que dieron respuesta, manifiestan sentirse motivados cuando el tutor propone un curso cuyo diseño contemple la variedad de recursos:



Figura2 – Gráfico sobre la variedad de recursos en un curso y su relación con la motivación de los estudiantes
Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta

Esa variedad de recursos, que es valorada como positiva por ese alto porcentaje de estudiantes para sentirse motivados, puede estar relacionada con las distintas formas de aprender de los estudiantes, pero también con sus intereses, gustos y tiempos personales al momento de acercarse a los nuevos contenidos de un curso. El hecho de que los docentes tengan en cuenta los intereses de los estudiantes al momento de diseñar los cursos y actividades, que contemplen los tiempos personales de sus alumnos y que se preocupen por relevar esta información, ha surgido de las entrevistas como algo importante. Se propone para ello que los docentes tengan los intercambios necesarios con los estudiantes, en donde se les consulten sus intereses, que exista un intercambio genuino que tenga un correlato en el curso: “ [...] me parece fundamental, que antes de iniciar cada curso, que el docente tenga ese intercambio con el alumno, de qué forma nos parece más didáctica, para aprender y estudiar.” (X1, P30).

Otro aspecto que resulta importante para los estudiantes al momento de sentirse motivados en los cursos, tiene que ver con las posibilidades de tener un rol activo en la propuesta, y esto está directamente relacionado con la postura pedagógica del docente, pero también con sus habilidades técnicas y de diseño de la propuesta educativa en el entorno virtual. Un docente que diseñe cursos en los que el estudiante sea protagonista de sus aprendizajes, tendrá que plantear espacios que habiliten su voz, así como los

intercambios necesarios entre todos quienes participan en el curso: “[...] otra cosa muy positiva es el intercambio que se da en los foros, de actividades, entre compañeros, entonces ves cómo se nos toma en cuenta y la buena participación que se nos da.” (X1, P12). De esta forma, los estudiantes se sienten más involucrados con la propuesta, porque les permite generar vínculos con otros compañeros, de distintos lugares del territorio nacional, fortaleciendo la sensación de pertenencia y contención: “[...] que intercambies con tus compañeros, ¿no? Y empiezas a conocer gente que no es solamente de tu lugar. Yo estoy en (Ciudad) y he conocido gente de todo el país, y tenemos colegas en todo el país.” (X3, P22).

El cuestionario brinda información que respalda la importancia de que los tutores puedan diseñar cursos que permitan un despliegue activo de los estudiantes en las distintas actividades propuestas. El gráfico da cuenta de que más del 90% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con ello:

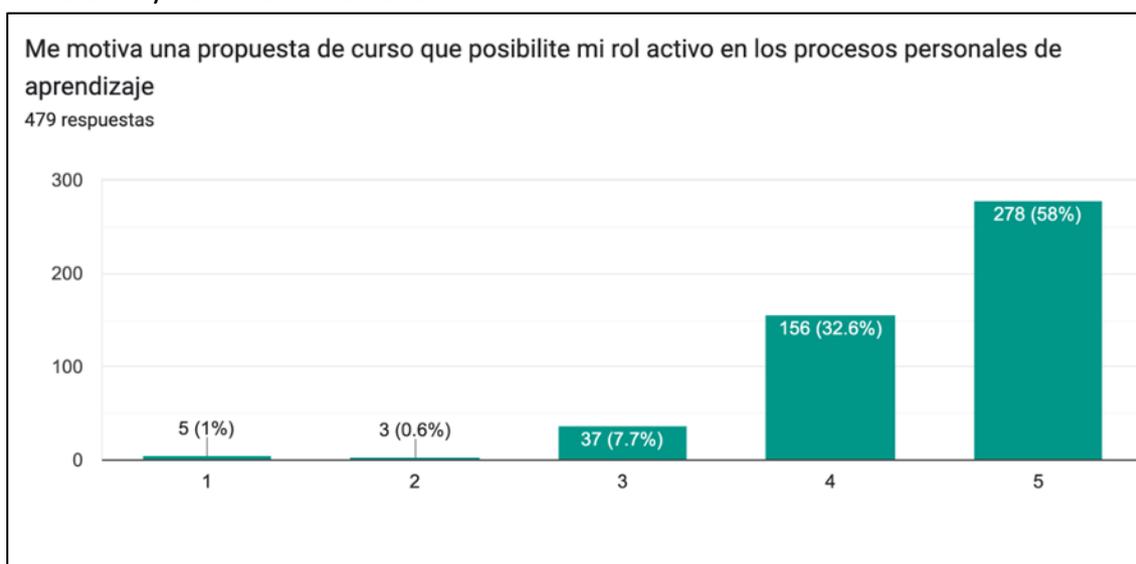


Figura3 – Gráfico sobre la propuesta de un rol activo del estudiante en un curso y su relación con la motivación
Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta

El rol activo de los estudiantes en sus procesos de aprendizaje está vinculado con la posibilidad de elegir temáticas, actividades, así como autogestionar tiempos necesarios para ello, pero también está directamente vinculado con las posibilidades de despliegue creativo y de interacción con otros. Para el caso de los estudiantes que no se sienten motivados al tener un rol activo en sus procesos de aprendizaje (únicamente 8 estudiantes de los 479 que respondieron el cuestionario), sería interesante indagar a qué responde, en futuras investigaciones.

A continuación se comparte un esquema de elaboración propia sobre los principales aspectos respecto al rol del tutor virtual como diseñador de contenidos y de espacios que posibilitan los aprendizajes, que emergen de las entrevistas y de la encuesta a estudiantes:

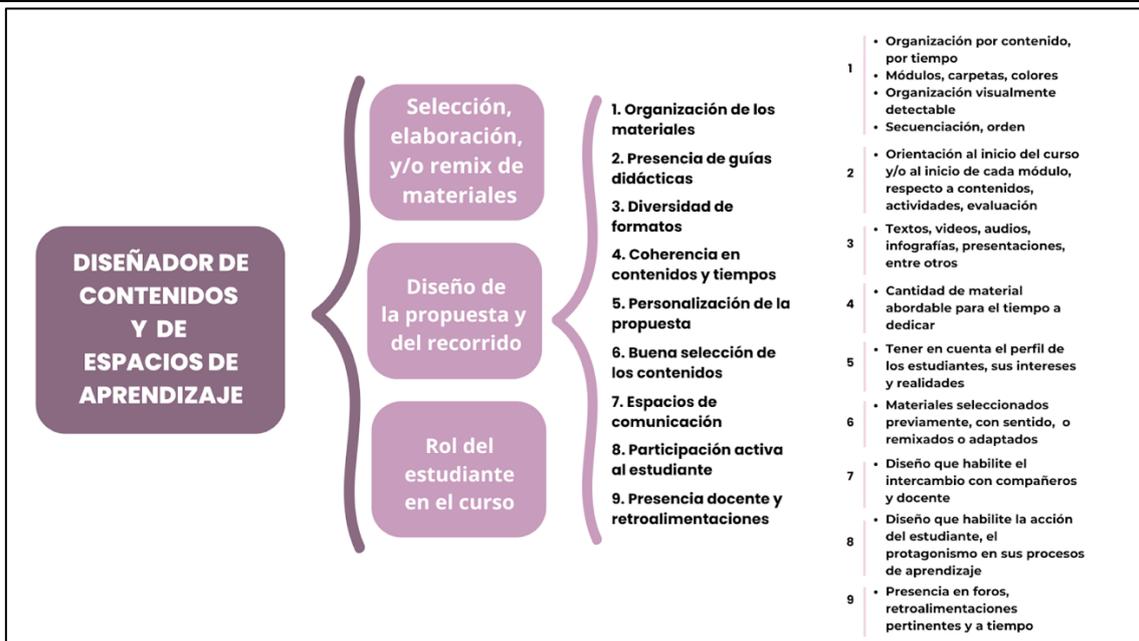


Figura4 – Esquema sobre el rol del tutor virtual como diseñador de contenidos y de espacios de aprendizaje
Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en las entrevistas y en la encuesta

En suma, sobre el rol del tutor como diseñador de contenidos y de espacios que posibiliten los aprendizajes, se relevan variados aspectos, como la capacidad de organizar y secuenciar el material, de proponer guías didácticas que ayuden a comprender cómo transitar el espacio pedagógico y que brinden información relevante como, por ejemplo, cómo será la evaluación. También han surgido otros aspectos, vinculados con lo estético, con las distintas posibilidades de presentar los materiales y la diversidad de recursos que contemplen distintas maneras de aprender. Los estudiantes también han mencionado otras cuestiones que tienen que ver con el tiempo y con que el docente tenga en cuenta el perfil del estudiante, sus características, y sus necesidades. Aunque no se hace especial énfasis en que los materiales deban ser elaborados por el docente, varios entrevistados han destacado la importancia de que el docente realice una buena selección, que esté involucrado con el material que comparte, y que las actividades propuestas sean coherentes con el mismo. Por último, un aspecto muy destacado por los estudiantes tiene que ver con la posibilidad de tener un rol activo en la propuesta, y que haya intercambios con compañeros y docente. Para ello es central que el tutor sea capaz de diseñar y generar los espacios de interacción para esos intercambios, permitiendo a los estudiantes ser protagonistas y creadores.

3.2 El tutor virtual y su rol mediador: la comunicación en el curso

Respecto a esta categoría de análisis, los estudiantes han destacado cuatro aspectos

clave a considerar: la moderación que el tutor realiza en los distintos espacios; las respuestas oportunas; la retroalimentación continua y la diversificación de los canales en los que ofrece comunicación.

La comunicación, vista desde diferentes ángulos y plasmada en distintas situaciones como las anteriormente mencionadas, no solo ofrece la posibilidad de generar y reforzar vínculos entre los miembros de un curso, base del aprendizaje colaborativo y del sostén de grupo, sino que también surge de las entrevistas un componente más vinculado a la cualidad de “ser humano” del docente, en un tipo de modalidad en la que las interacciones son mediadas por tecnología, y la presencia física es sustituida (o no) por presencia en los distintos espacios de comunicación e interacción social en plataforma. La comunicación del docente es vital para que el estudiante se sienta acompañado y contenido: “[...] ahí sentís que realmente hay un otro del otro lado y que no es una máquina que sube contenido.” (X4, P34). Ese tutor que responde a las consultas en los tiempos esperados, que envía mensajes internos, que brinda retroalimentación a las actividades, que propone instancias de encuentros sincrónicos, ofrece, de esta manera, la sensación de acompañamiento en los procesos de aprendizaje “[...] me sentía acompañada en la rapidez por resolver algunas preguntas [...], que no se demorara tanto a la hora de corregir tareas [...], que realizara videoconferencias[...].” (X1, P22).

Los estudiantes han destacado la importancia de recibir respuestas a tiempo y de forma regular, como un factor clave para mantener una comunicación fluida en la que se identifique un docente presente. Varios mencionan no esperar que el docente les conteste enseguida, pues comprenden que no sería posible que esté las 24 horas detrás de la pantalla para atender sus consultas, pero sí obtener respuestas o retroalimentaciones con el tiempo suficiente como para poder seguir avanzando en la propuesta, y cierta regularidad en las comunicaciones y publicaciones: “si el docente pone un foro de consultas tiene que saber que tiene que estar [...] que el estudiante sepa que en algún momento va a entrar al foro a encontrar la respuesta. Eso me parece fundamental.” (X4, P36).

La encuesta respalda la importancia de tener una comunicación fluida con el docente, para mantener vivo el vínculo y sentirse contenido. Más del 90% de los estudiantes encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que se siente más motivado cuando la comunicación con el tutor es constante:

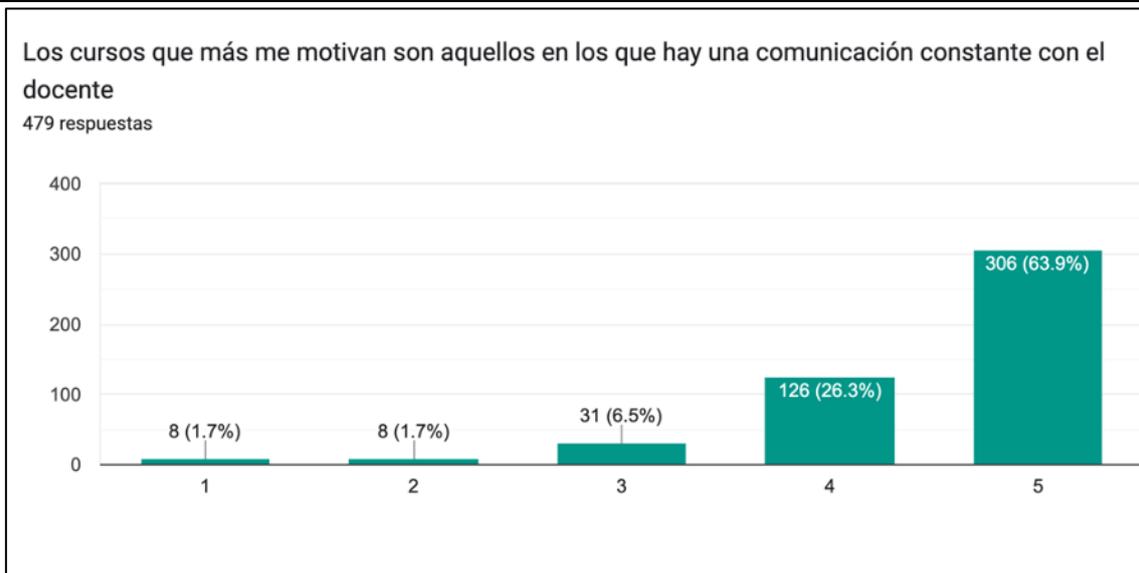


Figura5 – Gráfico sobre la regularidad en la comunicación del docente y su relación con la motivación de los estudiantes

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta

En concordancia con una comunicación fluida, necesaria y motivadora, que surge como aspecto destacado tanto de las entrevistas como de la opinión de los de los 432 estudiantes encuestados que acuerdan con ello, resulta de interés profundizar acerca de las distintas formas en las que se puede concretar, tanto en temporalidad como en medios que la viabilizan.

La posibilidad de plantear dudas y obtener respuestas en un tiempo razonable es uno de los aspectos más mencionados por los estudiantes. Aunque parezca una necesidad obvia, en los relatos de los estudiantes se menciona una y otra vez, la importancia de tener posibilidad de plantear dudas, y de poder hacerlo por distintos canales de comunicación. Las mencionadas vías de comunicación podrían ser en plataforma: los mensajes internos, los foros, los espacios de comentarios en las tareas, el espacio de actualizaciones en los cursos; e inclusive otros medios que en algunos casos se concretan, como grupos de whatsapp o intercambio por mail. La encuesta respalda lo planteado en las entrevistas, ya que más del 93% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que les resulta motivador, cuando tienen dudas, tener espacios para plantearlas y recibir la respuesta de sus docentes:

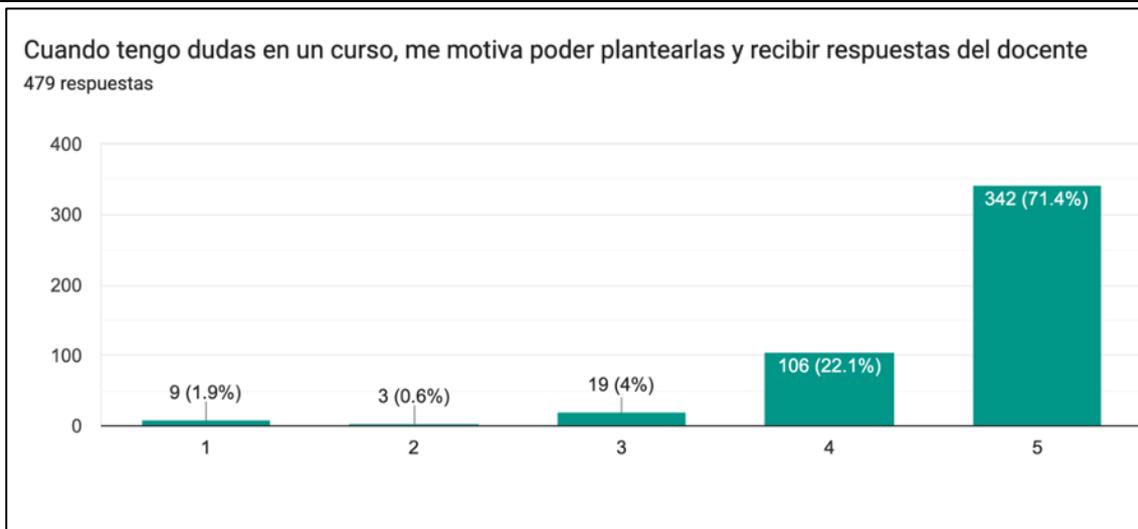


Figura6 – Gráfico sobre las respuestas a interrogantes y su relación con la motivación de los estudiantes
Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta

Se destaca que esta afirmación, con la que 448 estudiantes acuerdan, guarda estrecha relación con la forma de concebir la comunicación del docente, pero también con el diseño del curso, pues para que los estudiantes puedan plantear sus consultas, debe generarse una propuesta de curso que brinde esos espacios de comunicación e interacción.

Sobre los canales de comunicación, además de aquellos que posibilitan una comunicación asincrónica, también se ha destacado la posibilidad de acceder a encuentros por videoconferencia, en los que la interacción sincrónica posibilite un tipo de comunicación más ágil al momento de despejar dudas, por ejemplo: “[...] a tal hora te podías conectar a través de un enlace y podías hablar con el docente en base a dudas que ya le habías enviado. Entonces eso, eso motiva mucho, ¿no? Y te ayuda a avanzar.” (X3, P14).

Varios estudiantes han valorado positivamente que los docentes propongan medios alternativos a los formales para comunicarse, y más presentes en la vida cotidiana, como por ejemplo whatsapp: “[...] había docentes que hasta pasaban el número personal, entonces esos docentes son notados por uno.” (X2, P34). También destacaron como importante la posibilidad de que, cuando surgen muchas dudas o no se comprende algo de la propuesta comunicada, el docente proponga nuevos mecanismos para poder abordar la situación comunicativa: “En la virtualidad uno manda un mensaje y la otra persona lo interpreta como quiere, o como puede [...] una videoconferencia: eso ayuda mucho, porque no es lo mismo estar hablando así como hablo contigo a estar hablando mediante un mensaje.” (X7, P40).

La retroalimentación se ha planteado como clave para que el estudiante se sienta motivado en la cursada. Es vista como una forma más de interacción con el docente, una oportunidad de aprendizaje en la que se accede a aportes sobre el proceso que el estudiante está realizando el curso, señalando logros, aspectos a mejorar: “Yo quiero saber en qué fallé. Y ese tipo de devolución escrita, en cada trabajo, también sirve.” (X5, P32). Además, estas

retroalimentaciones también tienen incidencia en que el estudiante se sienta visto, acompañado y reconocido por el tutor: “[...] que se dé eso recíproco entre docente y estudiante, que vos veas que está ahí, que vos te sentís acompañando.” (X1, P6).

Los estudiantes encuestados también plantean, en gran mayoría, que para estar motivados les resulta necesario recibir retroalimentación del docente sobre las actividades que han realizado. El 91% de los alumnos está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esa afirmación, tal como podemos ver en el siguiente gráfico:

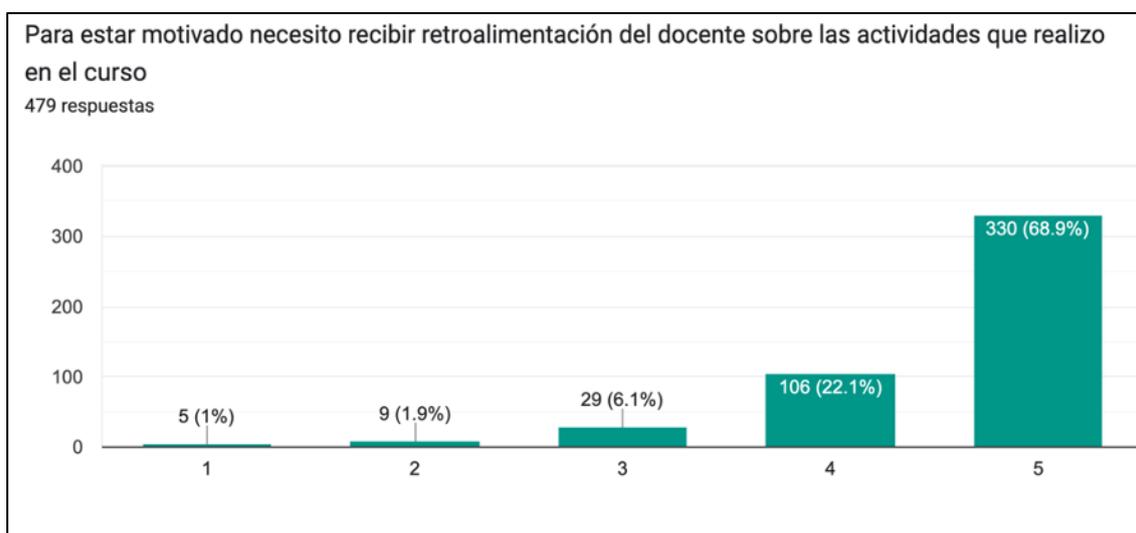


Figura7 – Gráfico sobre la la retroalimentación del docente y su relación con la motivación de los estudiantes
Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta

De acuerdo con lo que se observa en el gráfico, pero profundizando sobre los momentos en los que se reciben esas retroalimentaciones, de las entrevistas surge la importancia de que se brinden a lo largo del curso, no únicamente al final, permitiendo así sentir el acompañamiento del docente en el proceso de cursado, y no solo cuando termina, momento en que generalmente ya no hay tiempo para reelaborar las actividades en base a los comentarios recibidos y aprender de posibles errores cometidos durante el proceso.

Respecto a la retroalimentación, los estudiantes también han destacado como muy valiosa la posibilidad de recibirla de sus propios compañeros, así como de brindarla. Esto permite revisar lo aprendido, en base a lo que ven que han elaborado otros compañeros, y también por la necesidad de brindar una devolución consciente y fundamentada, que necesariamente lleva a la revisión de lo hecho por el propio estudiante.

A continuación se comparte un esquema de elaboración propia sobre los principales aspectos respecto al rol del tutor virtual como mediador y habilitador en las comunicaciones del curso, que emergen de las entrevistas y de la encuesta a estudiantes:

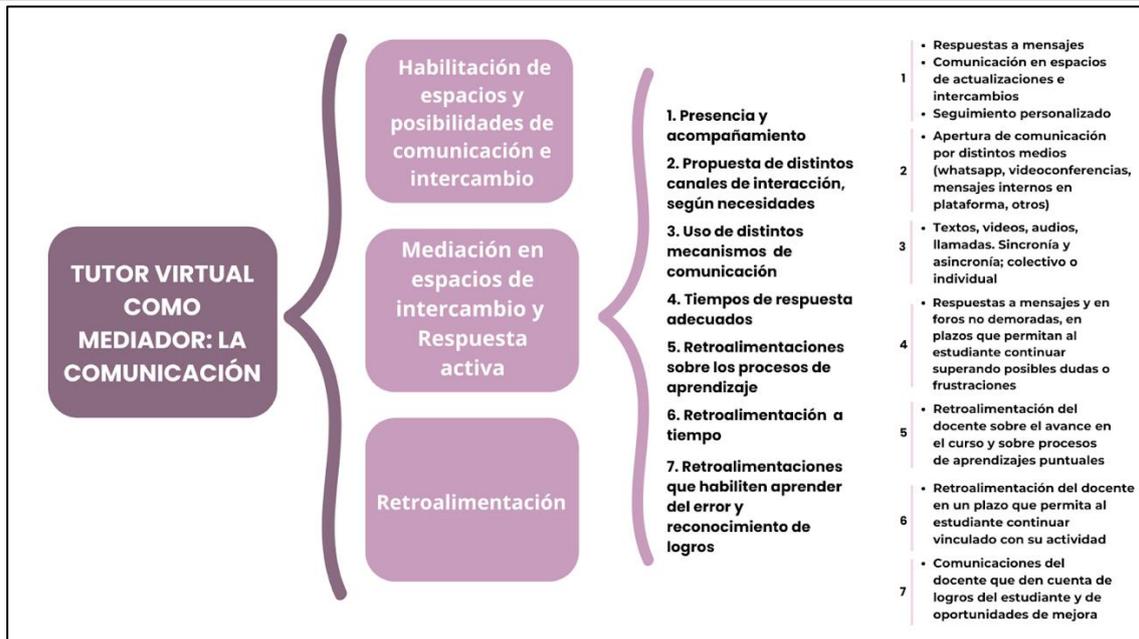


Figura8 – Esquema sobre el rol del tutor virtual como mediador y como promotor de la comunicación

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en las entrevistas y en la encuesta

En síntesis, sobre el tutor virtual como mediador de las comunicaciones del curso, las entrevistas y el cuestionario brindan información fundamentalmente sobre aspectos vinculados a la retroalimentación a los estudiantes sobre sus procesos de aprendizaje, la habilitación de espacios de intercambio y comunicación, y la mediación que se ofrece y promueve en ellos. A su vez, el tiempo de respuesta del docente es un elemento que se presenta como clave, tanto en retroalimentaciones como en respuestas a consultas. Varios de los entrevistados destacaron la necesidad de recibir la comunicación del tutor a tiempo, tanto para salir de dudas y continuar avanzando en sus aprendizajes, como para poder identificar logros y aspectos a mejorar. Respecto a la posibilidad de distintos espacios de intercambio, surge la importancia de que el tutor los reconozca, y en caso de ser necesario, habilite diferentes alternativas, que viabilicen una comunicación más inmediata, entre otras posibles estrategias. También se ha señalado la importancia de que el docente se muestre presente, demostrando un acompañamiento real del desarrollo del curso que se evidencia a través de las distintas comunicaciones, como un rasgo de humanidad y compromiso con el estudiante.

Hay otras funciones del rol del tutor virtual, que guardan relación con la motivación de los estudiantes, como aspectos personales que no han sido abordados en este artículo pero sí en la investigación completa. Se menciona porque, si bien es importante reconocer la importancia del rol del tutor al momento de diseñar y proponer la comunicación en un curso, no debe desconocerse que hay otras funciones que también inciden, así como también es motivo de discusión el propio concepto de motivación, y cómo se lo puede

vincular con la autorregulación y el compromiso social, aspectos que podrán ser abordados en futuras publicaciones.

4. CONSIDERACIONES FINALES

El rol del tutor virtual es amplio y complejo, e involucra mucho más que únicamente el diseño del curso y la moderación en el mismo. Sin embargo, el hacer foco en estos dos aspectos permite identificar situaciones en las que se puede intervenir.

Pensando su función como diseñador de contenidos y de ambientes de aprendizaje, el tutor virtual debe ser capaz de crear un espacio virtual habitable que promueva una participación activa de los estudiantes y fortalezca sus vínculos. Para ello, además de pensar en la diversidad de contenidos y materiales en distintos formatos que brinden posibilidad de aprender a diferentes estudiantes, es especialmente importante que se organice y presente el contenido de manera que promueva la autonomía en los aprendizajes, así como la colaboración y la generación de comunidades de aprendizaje.

Respecto a la mediación del tutor virtual, se concluye que es necesaria una moderación activa y una gestión de los espacios de interacción que promueva los diálogos constructivos y significativos. También destaca como central la importancia de brindar respuestas regulares y oportunas, que brinden orientación y acompañamiento a los estudiantes. A su vez, la mirada sobre la comunicación del docente debe ir más allá de la mera respuesta a consultas, prestando especial atención a las retroalimentaciones ofrecidas, como una fuente que permita a los estudiantes comprender sus logros y áreas de mejora.

Además de lo que se comunica, también es importante que el docente tenga presente la posibilidad de hacerlo por distintos canales, adaptando la propuesta a la situación y contemplando las características de los distintos medios, así como las ventajas y desventajas de lo sincrónico y lo asincrónico.

En suma, considerando estas dos funciones del rol del tutor virtual, y lo que los estudiantes mencionan como aspectos motivadores, se identifican diversos solapamientos entre lo que se espera que realicen los tutores y el despliegue de un rol completo, pues por ejemplo, la comunicación, puede verse limitada por el diseño del curso y por cómo se conciben los distintos espacios en los que se podría dar. Además, también inciden las características personales de ese tutor, su formación y su postura pedagógica, en sus posibilidades de plantear propuestas con un diseño coherente, atractivo, variado, que vele por los intereses de los estudiantes y potencie la conformación de auténticas comunidades de aprendizaje. Considerando esta realidad compleja y cambiante, puede ser oportuno tener presentes estos insumos y ponerlos en discusión, sea en instancias de reflexión colectiva

sobre estas temáticas, que pueden incluir también a estudiantes y sus vivencias, o con formaciones específicas sobre la didáctica en entornos virtuales, sobre tecnologías digitales o sobre aquello que se considere necesario para el mejor desempeño del rol del tutor virtual.

REFERENCIAS

BAUMAN, Z. **Modernidad líquida**. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina S.A., 2000.

DIESSER, M. P.; SANZ, C. V.; ZANGARA, M. A. Autorregulación del aprendizaje y rendimiento académico en contextos educativos mediados por TIC: una revisión sistemática en el ámbito de la Educación Superior Iberoamericana. **8º SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA RUEDA 2019**, La educación en prospectiva. Prácticas disruptivas mediadas por tecnologías, 2019, pp. 623-632. Disponível em: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/148850/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1>. Acesso em: 27 jul. 2024.

EAV. **Un modelo para la educación en ambientes virtuales**. Grupo de investigación en Ambientes Virtuales. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 2006.

ECO, U. **Tratado de semiótica general**. Barcelona: Lumen, 1995.

GARCÍA ARETIO, L. **De la educación a distancia a la educación virtual**. Barcelona: Editorial Planeta, 2011.

KONRAD, Artie; HERRING, Susan; CHOI, David. **Sticker and emoji use in Facebook Messenger: Implications for graphicon change**. *Journal of Computer-Mediated Communication*, v. 25, n. 3, p. 217-235, 2020. Disponível em <<https://doi.org/10.1093/jcmc/zmaa003>>. Acesso em: 1 dic 2024.

NZEAKA, E. **Symbolic language**. 2021. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/350357950_symbolic_language>. Acesso em: 1 dic 2024.

PÉREZ GÓMEZ, A. **Educarse en la era digital**. Madrid: Editorial Morata, 2012.

RÍOS MARTÍNEZ, A.; CARRILLO ARAUJO, E.; SOTOMAYOR VANEGAS, D. **Las características del tutor virtual**. *Revista Varela*, v. 16, n. 45, p. 248–255, 2016. Disponível em: <<http://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/167>>. Acesso em: 9 jul. 2024

ROGOVSKY, C.; CHAMORRO, F. **Cómo enseñar a aprender. Educación, innovación pedagógica y tecnología en tiempos de crisis.** Argentina: Editorial La Crujía, 2020.

SCHMID-ISLER, Salome. **The language of digital genres: a semiotic investigation of style and iconology on the World Wide Web.** *HICSS*, v. 2, 2000, 9 p. Disponível em <
<https://www.researchgate.net/publication/3841493> *The language of digital genres- A semiotic investigation of style and iconology on the World Wide Web*>. Acesso em: 1 dic 2024.