

# LAS TECNOLOGÍAS EN (Y PARA) LA EDUCACIÓN

José Miguel García

Sofía García Cabeza

(compilación)



**FLACSO**  
URUGUAY

Compilado por: José Miguel García y Sofía García Cabeza.

Con la autoría de (por orden de aparición): María Teresa Lugo, Florencia Lojácono, Isabel Achard, Manuel Area Moreira, Valeria Odetti, María Barberis, Pablo Bongiovanni, Corina Rogovsky, José Miguel García, Miguel Zapata-Ros.

Coordinación editorial: Sofía García Cabeza

Producción editorial: Susana Aliano Casales

Imprenta: Mastergraf

ISBN: 978-9915-9329-0-3

Las imágenes de esta publicación fueron proporcionadas por los autores de cada capítulo.

La imagen de tapa es de José Miguel García.

*Los autores y autoras de los artículos se hacen responsables por lo que expresan, lo cual no necesariamente refleja la opinión de la FLACSO ni de las organizaciones en las que se desempeñan. Los contenidos de la presente publicación no tienen fines comerciales y pueden ser reproducidos haciendo referencia explícita a la fuente. Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional. Usted es libre de compartir, copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, bajo las siguientes condiciones: Reconocimiento: Debe reconocer los créditos de la obra. Uso no Comercial: Usted no puede utilizar esta obra para fines comerciales. Sin obras derivadas: Usted no puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.*

Acceso al libro en su versión digital:

[http://www.flacso.edu.uy/publicaciones/edutic2020/garcia\\_garcia\\_tecnologias\\_en\\_y\\_para\\_la\\_educacion.pdf](http://www.flacso.edu.uy/publicaciones/edutic2020/garcia_garcia_tecnologias_en_y_para_la_educacion.pdf)



FLACSO Editorial  
Zelmar Michelini 1266, piso 2  
11100 - Montevideo, Uruguay  
Tel. (+598) 2903 0236  
[www.flacso.edu.uy](http://www.flacso.edu.uy)

## Capítulo 7

### Tutorías virtuales: una mirada desde adentro

Corina Rogovsky



#### Introducción

En este capítulo nos detendremos a reflexionar acerca de la tutoría en línea, en qué consisten las tareas de los tutores, la complejidad del rol, el condicionamiento institucional y los desafíos de una tarea apasionante: hacer docencia en la virtualidad.

Queremos compartir «el lado b» de la tutoría, arrojando luz sobre lo no tan evidente, las tensiones, lo que se percibe solamente cuando se ejerce el rol. Hablaremos de un estilo de *tutoría desde el lado*, que acompaña pero que no lo abarca todo, que busca el equilibrio entre la intervención tutorial y el silencio reflexivo. Esperamos que nuestro aporte sea un insumo más para continuar pensando en la configuración de un rol que se reinventa permanentemente.

#### La configuración del rol del tutor: tareas e implicancias

Como anticipamos en líneas anteriores, el tutor no está solo y no actúa en soledad, hay una serie de condicionamientos e implicancias que impactan en su tarea. En primer lugar, diremos que se encuentra inmerso en una propuesta institucional y, dentro de esta, se le asignan una serie de tareas para desempeñar. Estas tareas pueden variar, ya que dependen de la manera en la que cada institución y cada propuesta formativa, comprende y define la tutoría.

Compartimos algunos escenarios posibles:

- › Habrá escenarios en los cuales los tutores formen parte del diseño de los contenidos, abordando así ambas tareas: la creación del curso y la estrategia docente.

- › Habrá escenarios en los cuales los tutores participen de procesos dialógicos con los equipos de diseño de contenido y formen parte de la construcción de la propuesta o de la toma de decisiones en el marco del diseño de esta. En este caso la estrategia docente se modela en los intercambios entre ambos equipos.
- › Habrá escenarios en los cuales los tutores se integren a una propuesta ya consolidada y sean los encargados de llevarla adelante, sin haber participado de instancias de diseño. Aquí podrá suceder lo siguiente, por un lado, la estrategia docente se construye y modela de antemano sin intervención del equipo tutorial, que solamente debería ejecutar el rol. O, por el contrario, la estrategia docente queda planteada de manera abierta para que el equipo de tutores diseñe y modele la tutoría del curso.

En este sentido es que hablamos de una estructura preexistente, de marcos institucionales que dan cuenta del lugar que tiene el/la tutor/a en el desarrollo de una propuesta formativa, marcos que condicionan, pero a la vez configuran su campo de acción.

En estos espacios, el/la tutor/a no es una persona que se representa a sí misma sino que actúa en nombre de una institución. Una institución que, además, condiciona su tarea por cuestiones organizativas y de logística que construyen un determinado modelo pedagógico y le dan marco a la manera de accionar el rol. Todas estas cuestiones definen el estilo del/a tutor/a. (Rogovsky, 2018).

Para ilustrar el concepto de condicionamiento institucional, compartiremos a continuación dos experiencias en primera persona.

La primera de ellas recupera los primeros meses de trabajo en el equipo de tutoría del Diploma en Educación y Nuevas Tecnologías, del PENT, FLACSO Argentina. Al ingresar al proyecto, antes de comenzar a trabajar junto a la sexta cohorte de estudiantes que comenzaba el diploma, las tutoras ingresantes al equipo recibimos un breve entrenamiento, a partir de dos encuentros de trabajo junto a la coordinación. Si bien ambas éramos egresadas del proyecto y conocíamos el estilo de tutoría por haber sido alumnas, muy diferente era el ejercicio del rol desde la docencia. En esos encuentros analizamos el estilo de mensa-

jes que deberíamos compartir en el campus virtual, el tono de estos, así como también cuestiones que hacen a la periodicidad de las respuestas y a la construcción de los diálogos.

Asimismo, como parte de esta experiencia inicial y de manera espontánea, se da inicio al interior del equipo de tutoras un diálogo que denominamos «tutoría para expertos y novatos», donde aquellas con más años de experiencia en el proyecto comparten la manera de hacer tutoría en forma de consejos breves para tomar en cuenta ante situaciones particulares: pedido de prórroga para la entrega de actividades, la no intervención en espacios de diálogo, la ausencia del campus, entre otras situaciones.

La segunda experiencia que queremos retomar sucede unos años después del ingreso al equipo de tutores, donde contábamos ya con varios años en el rol y en la institución. Se suma al equipo un nuevo tutor que ya había ejercido este rol en otras universidades, es decir, alguien con experiencia en la tarea, pero con desconocimiento del encuadre particular que el proyecto le adjudicaba al rol.

Este tutor se incorpora al equipo a último momento y dadas esas circunstancias particulares (apremio de los tiempos, recorrido por el primero de los módulos, familiarización con el entorno) el entrenamiento no sucede al comienzo del ejercicio de la docencia y el tutor comienza a entablar conversaciones individuales y públicas en el campus con cada uno de los estudiantes que se presentaba en el espacio de diálogo. Esta no es una práctica habitual en el equipo, ya que las intervenciones del tutor recuperan otros diálogos e incluyen otras voces, distanciándose de la idea de responder cada mensaje de manera individual.

Estas dos situaciones, que compartimos a modo de ejemplo, dan cuenta de cómo la práctica se configura:

- › En un caso, hay un conjunto de prácticas que han sido sistematizadas y adquiridas por un equipo y que forman parte de su *repertorio compartido*, es decir, de su manera de llevar adelante la tutoría en el marco de una propuesta determinada. Estas prácticas, se transmiten entre colegas y son el producto de un hacer compartido, que da cuenta de una arquitectura institucional, que organiza y a su vez ayuda a anticipar las acciones.

- › En otro caso, es el desconocimiento del modelo de tutoría particular de la propuesta de formación lo que deja en evidencia la existencia de una estructura previa.

Es decir que el condicionamiento institucional se manifiesta, por un lado, a partir de la sistematización y configuración colaborativa de prácticas y, por otro lado, mediante el desconocimiento y el ejercicio de prácticas diferentes. En el reconocimiento de esta diferencia es donde se manifiesta la existencia de una estructura que modela y organiza, condiciona y configura.

### **El tutor no trabaja solo**

Quien ejerce la tutoría no trabaja solo: trabaja en equipo. Se trata de un rol que se construye y configura, como hemos propuesto en líneas anteriores, en equipo. Perkins (2010: 206) nos dice que el aprendizaje, en líneas generales, concibe la construcción del conocimiento y la comprensión como un emprendimiento colectivo y continúa desarrollando la idea de «aprender del equipo», como uno de los principios del aprendizaje pleno, que desarrolla en su libro. Nos parece interesante recuperar algunas de sus ideas y ponerlas en diálogo con el ejercicio de la tutoría en línea, tema central de nuestro capítulo.

Entonces, veremos a continuación cómo aprender el ejercicio del rol en equipo y comprender el rol tutorial como un rol que se configura junto con otros, y contribuye a una mejor comprensión de la tarea:

- › *Posibilita jugar el juego completo*: muchas veces quienes se inician en una actividad no pueden comenzar por sí solos a jugar el juego completo y es aquí donde con la ayuda del equipo pueden comenzar a realizar sus primeros movimientos. Tal como explicamos, el equipo es clave para transmitir conocimientos y acompañar a los novatos en sus primeros pasos. Por otro lado, el saber que se cuenta con un equipo que escucha y contiene, ayuda y acompaña respalda el trabajo inicial y proporciona confianza al tutor que inicia su recorrido.
- › *Permite lograr que valga la pena jugar el juego*: las interacciones en un grupo y la asunción de tareas y responsabilidades generan compromiso. Comprender el rol como parte de un engranaje que

funciona gracias al buen desempeño de cada una de sus piezas aumenta el sentido de pertenencia.

- › *Promueve el trabajo sobre las partes difíciles*: el equipo se transforma en una fuente valiosa para observar y asesorar acerca de las dificultades. Contar con un equipo de colegas con quien compartir la propia experiencia, nutrirse de las ajenas y pedir consejo imprime riqueza al rol tutorial.

Ahora bien, ¿cómo se traducen estos conceptos en el ejercicio de la docencia en línea?

En primer lugar, diremos que un aspecto valioso de trabajar en equipo es la posibilidad de mantener reuniones periódicas presenciales y enriquecidas con trabajo compartido, donde se planifican y se diseñan estrategias de intervención docente en línea. Entre las diferentes acciones a realizar en este tipo de encuentros, podemos hallar: a) la revisión de los contenidos a desarrollar en la propuesta formativa, b) el seguimiento de los alumnos a partir de una revisión académica y administrativa, c) el rediseño de actividades, d) el diseño de criterios para evaluar los procesos de aprendizaje, e) la corrección conjunta de actividades, entre otras cosas.

Se trata de reuniones sistemáticas y planificadas con rutinas de trabajo específicas y un orden del día para cada reunión en función de una agenda compartida. Como la tutoría se ejerce en equipo, es en las reuniones donde se materializa esta idea. Es a partir del diálogo y el intercambio entre colegas que se resuelven las dificultades cotidianas y se fortalecen las estrategias de trabajo y el sentido de pertenencia. Las prácticas se construyen en equipo.

Trabajar en equipo también implica participar de reuniones de diseño donde se entra en diálogo con otros equipos que se ocupan de: a) desarrollo de contenidos, b) desarrollos tecnológicos, c) comunicación y difusión, entre otros posibles, a fin de tomar decisiones y diseñar estrategias que acompañan a la tarea docente.

Muchas veces, en este tipo de reuniones, la mirada de los tutores adquiere un valor diferencial:

- › Al ser ellos quienes transitan periódicamente la propuesta formativa, conocen y evalúan las fortalezas y las debilidades. Su mirada es clave al momento de revisar y actualizar los contenidos.

- › La reflexión sobre la propia práctica docente, en interacción con el diseño didáctico de los contenidos, aporta una riqueza adicional.
- › Para conocer y testear nuevos desarrollos tecnológicos o para pensar y evaluar en conjunto el mejor desarrollo que resuelve y se adapta a las situaciones particulares de la cursada.

Entonces, al momento de diseñar un recurso didáctico, es importante contar con la mirada de los diferentes actores, así como también evaluar la mejor manera de comunicar las consignas o de producir y diseñar las interfaces.

La decisión de integrar al equipo de tutoría tanto en instancias de diseño como en intercambios y espacios de toma de decisiones, es un aspecto clave a considerar, ya que es en la práctica donde se implementa verdaderamente la propuesta, es en la práctica donde se visualizan y perciben tanto las dificultades, como las fortalezas.

Otro aspecto valioso del trabajo en equipo es contar con el acceso compartido a las aulas virtuales. De esta manera se facilita la ayuda entre colegas para visualizar situaciones complejas, así como también para recuperar estrategias potentes, en el vivo ejercicio de la tutoría. Contar con el acceso abierto y compartido al resto de las comisiones abre la mirada a un observatorio de prácticas en vivo, donde analizar dinámicas de trabajo, establecer comparaciones, analizar contextos e intervenir en el propio, con una mirada enriquecida, amplia y completa (Caldeiro y otros, 2014).

Por último, mantener una planificación compartida y tableros de seguimiento en común posibilita visualizar el trayecto formativo y detectar toda su complejidad. La mirada compartida y completa del proceso de aprendizaje de los estudiantes favorece un análisis de las estrategias identificando los aspectos a mejorar, así como también aquellas estrategias para replicar.

### **La tutoría desde el lado**

Tal como venimos planteando, hay diferentes maneras de llevar adelante el rol del tutor y diferentes cuestiones que lo condicionan y estructuran a nivel institucional.



Ahora bien, haremos referencia a un estilo de tutoría particular, que supone un acompañamiento desde el lado. Se trata de un estilo de tutoría que se contrapone a una tutoría desde el centro. Álvaro Galvis (2002) plantea este tema y sostiene que hacer una tutoría desde el lado implica mantener los objetivos pedagógicos sin convertir al tutor en el centro de la propuesta. Esto implica promover dinámicas de trabajo a los estudiantes, realizar sistematizaciones en los espacios de diálogo, identificar y retomar interrogantes que han aparecido en los intercambios grupales y alentar a que los estudiantes también los planteen. Mientras que un estilo de tutoría desde el centro sería más parecido a una clase magistral en la que el tutor o docente expone el contenido y aspira al protagonismo de los intercambios, «no hace otra cosa que replicar modelos transmisivos de enseñanza donde el diálogo grupal y la construcción colectiva son escasos» (Caldeiro y otros, 2014). En síntesis, el modelo de tutoría que propone Galvis busca alentar la construcción de diálogos y fortalecer los espacios comunes para que los estudiantes compartan espacios de reflexión y profundización donde sucedan cosas interesantes.

Características de la tutoría desde el lado	Características de la tutoría desde el centro
El estudiante se ubica en el centro de la propuesta.	El docente ocupa el centro de la propuesta.
Se promueven diferentes dinámicas de trabajo activo por parte de los estudiantes.	Predomina el modelo de la clase magistral con exposición del docente.
Construcción de diálogos en múltiples sentidos: docente estudiantes, estudiantes entre ellos, estudiantes y docente.	El docente aspira al protagonismo de los intercambios.

Compartimos a continuación un ejemplo de intervención tutorial desde el lado.

Muy buenos días a tod@s, ¿cómo les va?

Qué interesante este diálogo. En primer lugar, comenzamos ordenando un poco los conceptos y diferenciando libre de gratuito, tal cual explica Ana Rosa. Habrán notado que la cuestión no es tan sencilla y será necesario continuar profundizando.

En un diálogo espiralado, es decir que vuelve sobre los mismos tópicos, pero con diferentes niveles de complejidad, María Florencia, se adentra en algunas características del software libre y nos hace el siguiente aporte: «puede ser copiado, estudiado, modificado, utilizado libremente con cualquier fin y redistribuido con o sin cambios o mejoras», mientras que en el software propietario «alguna de esas cuatro libertades está restringida por el dueño o autor».

En otra línea de reflexión, Cinthya nos dice que incluir tecnologías es un proyecto pedagógico y no tecnológico. Cuestión a tener en cuenta en todo momento y no olvidar!!!!

Por su parte, Melisa nos recuerda que las aplicaciones WEB 2.0 no nacieron espontáneamente y lo relaciona con las problemáticas abordadas en el módulo anterior. En este sentido, me parece interesante reflexionar acerca de las posibilidades que nos acercan las aplicaciones en línea como fenómeno característico de este momento, pero a su vez pensar también en las limitaciones y en lo efímeras que son, en tanto a las restricciones que poco a poco comienzan a tener.

Nos seguimos leyendo...<sup>1</sup>

Es posible observar la manera en la que el tutor recupera ideas de los estudiantes, las organiza y las pone en diálogo con nuevas reflexiones. Realiza síntesis temáticas y guía el intercambio grupal enriqueciendo la consigna.

Por otro lado, este autor también hace referencia al «silencio activo», este concepto que refiere a si el tutor debe intervenir o no al

<sup>1</sup> Intervención tutorial extraída de la cohorte 13 del Diploma Superior en Educación y Nuevas Tecnologías del PENT, FLACSO Argentina.

momento de evaluar. No siempre es el docente quien debe dar todas las respuestas. En este sentido hemos visto cómo, en el ejemplo, se promueven los diálogos y el debate entre los estudiantes y este empoderamiento de ellos se relaciona con ese silencio activo. No significa desaparecer, sino que significa estar atento, estar alerta, conocer qué está sucediendo en el campus y actuar en el momento necesario. Muchas veces, ante una pregunta o consulta particular de un estudiante, estratégicamente el tutor puede elegir callar, aguardando la respuesta o la ayuda proveniente de otro estudiante. El tutor no desaparece, deja lugar a la palabra de los estudiantes.

Este oscilamiento entre la intervención y el silencio será característico de la tutoría desde el lado, que busca un equilibrio tendiente al empoderamiento de los estudiantes, a la construcción del conocimiento y a la promoción de los intercambios.

### Las tareas del tutor

Si nos pidieran listar algunas de las tareas principales que realiza un tutor a lo largo de un trayecto formativo, podríamos identificar las siguientes cuestiones:

- › Dinamización del grupo: se trata de promover el diálogo y el movimiento al interior del grupo. Plantear interrogantes, retomar las palabras de los estudiantes para «amasar» los diálogos y construir nuevas preguntas.
- › Organización y seguimiento de las actividades: llevar un registro y un seguimiento de la participación y el desenvolvimiento de los estudiantes. El tutor sugiere caminos a seguir, facilita fuentes variadas de información complementaria, retroalimenta y propicia la colaboración (Silva Quiroz, 2010).
- › Motivación permanente de los estudiantes: a partir del planteo de nuevos desafíos, el tutor explica las consignas imprimiendo compromiso y alentando a la participación.
- › Creación de un buen clima de aprendizaje: promover instancias de diálogo y de intercambio tendientes a la construcción del conocimiento donde predomine un clima relajado y de confianza.
- › Facilitar el proceso educativo, proporcionando experiencias para la construcción del conocimiento.

Llorente Cejudo (2006: 8) describe las funciones del tutor en línea y las organiza a partir de los siguientes tópicos; cuestiones pedagógicas y académicas, sociales formativas, técnicas y administrativas.

A continuación, haremos una breve descripción de cada una de estas tareas.

1. En lo referido a las cuestiones pedagógicas y académicas, se refiere al acompañamiento del proceso de aprendizaje, a la realización de mediaciones con el conocimiento donde el tutor brinda información y clarifica los contenidos, realiza intervenciones y retroalimentaciones a los estudiantes en su proceso de formación. Conduce instancias grupales e individuales, guía y orienta a los alumnos y al grupo en función de las necesidades. Sistematiza debates, abre y cierra discusiones, organizando la información que surge del proceso dialógico.
2. Asimismo, el tutor deberá poseer habilidades sociales para crear y mantener una verdadera comunidad de aprendizaje donde predomine el buen clima grupal. Estar atento a los aspectos sociales dentro de los procesos de enseñanza y de aprendizaje, fortalecer vínculos de conocimiento al interior del grupo para que diferentes estudiantes puedan desarrollar y ampliar argumentaciones presentadas por otros colegas, tender puentes entre las ideas de diferentes estudiantes y alentarlos a vincularse. En este sentido, cuidar las pautas de una buena comunicación será una habilidad altamente valorada, sobre todo teniendo en cuenta que debemos manejarnos en un entorno donde predomina la palabra escrita.
3. Respecto de las cuestiones técnicas, será importante que esté atento al manejo de la tecnología de los estudiantes, así como también a aquellas dificultades que pueda detectar, como ser la falta de acceso al campus o la falta de dominio de alguna aplicación. En este sentido, es importante que se asegure del buen manejo de los recursos esenciales para la comunicación y el desenvolvimiento dentro del entorno de trabajo. Estas cuestiones son muy importantes sobre todo al inicio de la propuesta formativa, ya que identificar estas dificultades y atenderlas a tiempo, muchas veces impacta directamente en la continuidad de los estudiantes. Para ello, será importante que el tutor posea un buen manejo general de la tecnología, los entornos virtuales de apren-

dizaje y las redes. Es importante que pueda conocer el potencial de las diferentes aplicaciones digitales que se integran al ecosistema de enseñanza en línea y que promueven el trabajo colaborativo y cooperativo.

4. Por último, en su perfil administrativo, deberá conocer aquellas herramientas que le permitan gestionar el seguimiento de sus cursos, acompañar las participaciones generales del grupo e identificar y sistematizar el proceso individual. Organizar y comunicar el calendario de actividades del curso, pautar y transparentar las normas de funcionamiento del entorno de trabajo.

En síntesis, diremos que entre las tareas del tutor se encuentran brindar orientación, ayuda y acompañamiento a los estudiantes con el objetivo de acercarlos a los siguientes propósitos:

- › Integrarlos en el entorno de trabajo en línea, territorio donde transcurre su proceso formativo.
- › Resolver de dudas referidas a la comprensión de los contenidos presentados.
- › Potenciar su integración en la acción formativa, alentarlos a participar e interactuar con sus colegas (Llorente Cejudo, 2006).
- › Organizar las cuestiones referidas al encuadre de la cursada y al desenvolvimiento en el campus virtual.
- › Atender lo relativo al buen manejo de las herramientas y espacios de comunicación.

## Tensiones

En pleno ejercicio del rol, nos es posible identificar una serie de tensiones que son producto del desarrollo de la modalidad de formación en línea por un lado, y también de la integración y del diseño de nuevas estrategias didácticas para la modalidad.

1) Cada vez se complejizan más los entornos virtuales de aprendizaje y se diversifican, con lo cual no siempre las propuestas formativas transcurren en un solo territorio, sino que confluyen entornos. Una propuesta formativa puede comenzar en un determinado espacio y transcurrir mayormente en él, pero también, para actividades puntuales o para el desarrollo de un módulo en particular, puede integrar una

red social o una plataforma diferente. De esta manera, podemos decir que existe un espacio más allá del campus donde las interacciones tienen lugar y sentido.

Si el campus es el punto de encuentro, pero sucede que los estudiantes habitan mucho más espontáneamente otros espacios, ¿cómo podemos recuperar y potenciar lo que allí sucede? Una alternativa podría ser expandir las propuestas y abrir el juego del diálogo y la expresión en diferentes canales, así como profundizar las conversaciones en redes y espacios alternativos al campus para recuperar y sistematizar posteriormente en el entorno principal de trabajo. Las actividades se complejizan y se impregnan de códigos comunicacionales diferentes, lo cual obliga a los docentes a producir en nuevos lenguajes.

2) La tensión entre lo individual y lo grupal se presenta siempre en la educación en línea. Por un lado, las mediaciones docentes en los procesos de trabajo grupales cuando surgen inconvenientes en la comunicación entre participantes y en la organización de los tiempos del equipo. Por otro lado, la dicotomía de potenciar los espacios grupales, pero recuperando la individualidad de los estudiantes. Esto aparece también como una preocupación recurrente entre los estudiantes.

Los espacios de trabajo en pequeños grupos y las dinámicas colaborativas son cuestiones nodales en toda propuesta de educación. Se trata de plantear espacios donde promover intercambios, hacer aportes a las ideas de colegas, escuchar a los pares de manera receptiva y tomar de ello lo que es valioso para el cumplimiento del objetivo común. Negociar sentidos al interior del grupo, hacer valer las opiniones propias y aceptar las opiniones grupales, construir entre todos, de manera colectiva, resolver en equipo.

El conocimiento se produce en colaboración y esto es algo que los docentes no podemos desconocer, como tampoco las habilidades que se potencian al trabajar junto con otros. Entonces, sin perder de vista todas estas cuestiones, será importante también recuperar espacios de metacognición en los cuales, de manera individual, poder reflexionar sobre el propio proceso de aprendizaje, mirar de manera individual, los procesos colectivos de construcción del conocimiento.

3) Por último, una de las tensiones que nos inquieta es el manejo del silencio en el campus. En este sentido nos preguntamos, ¿qué sucede cuando los estudiantes no dejan registros de sus procesos de inter-

cambio? ¿Están trabajando? En ocasiones, el silencio preocupa, sobre todo cuando los intercambios no terminan de consolidarse. En esos momentos la repregunta y la invitación con nuevos interrogantes, suele ser de mucha ayuda. En otras ocasiones, los silencios se deben a que los procesos de trabajo grupales se desarrollan en otros entornos. Entonces nos preguntamos, ¿cómo recuperar este tipo de procesos? Una posibilidad es pedirle a los estudiantes, en el marco de actividades grupales, que un integrante del equipo actualice en el espacio de trabajo las coordenadas del equipo:

- a) las decisiones importantes,
- b) los acuerdos alcanzados,
- c) las aplicaciones que están utilizando,
- d) los canales de comunicación.

### Consejos de una tutora

Compartimos, a continuación, una serie de consejos que forman parte de la tradición oral de la tutoría en línea y que se transmiten de tutor a tutor. Por simples que parezcan, son esenciales al momento de ejercer esta apasionante tarea:

- › Bajo ningún punto de vista responder un mensaje, ya sea en el campus o por mensajería directa, con enojo. Es preferible dejar pasar un día y responder luego.
- › Ante el incumplimiento de una tarea, primero averiguar si el estudiante en cuestión ha tenido algún inconveniente personal. Un contacto a tiempo por parte del tutor promueve el regreso a la actividad.
- › Llevar un seguimiento minucioso del grupo donde se realicen las observaciones de manera semanal. Se sugiere incluir ideas o frases de los estudiantes. Esto ayuda a individualizar cada caso y llevar un registro atento.
- › Problematicar en equipo aquellos casos que despiertan dudas. Ya sea situaciones grupales complejas o desaprobación de actividades. La mirada de los colegas contribuye a la comprensión de estas situaciones y es de gran ayuda al momento de pensar estrategias.

A partir del recorrido por este capítulo podemos decir que el rol del tutor en línea se configura multidimensionalmente. Hay factores institucionales, grupales, técnicos y didácticos que influyen en su construcción. La tutoría desde el lado nos parece una modalidad interesante para observar y tomar como referencia, ya que se orienta hacia la búsqueda de estrategias tendientes a lograr la participación, la colaboración y el protagonismo de los estudiantes. Sin pretender entregar recetas de una buena tutoría, hemos compartido ideas y reflexiones a partir de la propia experiencia, así como algunos consejos que orienten y acompañen a quienes se inician o se encuentran en el camino de la docencia en línea.

### Referencias bibliográficas

Caldeiro, G.; Fernández Laya, N.; Rogovsky C.; Trech, M. (2014): «Claves de la tutoría en línea: la discreta medida de la justa intervención». *De la educación a distancia a la educación en línea*. Homo Sapiens, Rosario.

Galvis, A. H. (2002): «Fomento del aprendizaje colaborativo a distancia». En F. Chacon (ed.): *Metodologías de la educación a distancia*, Capítulo 6. Fodepal, Madrid.

Llorente Cejudo, M. C. (2006): «El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta». *Eduotec, Revista electrónica de Tecnología Educativa*, 20. Universidad de Sevilla, España.

Perkins, D. (2010): *El aprendizaje pleno*. Paidós, Buenos Aires.

Rogovsky, C. (2018): «Tutorías en línea. Salir del centro para ponerse al lado». En *El Jaber*, G. I. (comp.): Actas de III Jornadas Educación a distancia y Universidad, Ciudad Autónoma de FLACSO Argentina, Buenos Aires. Disponible en: <<http://www.pent.org.ar/institucional/publicaciones/tutorias-linea-salir-del-centro-para-ponerse-al-lado>>.

Silva Quiroz, J. (2010): «El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje». *Innovación Educativa*, 10(52), pp. 13-23. Disponible en: <<https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420763002.pdf>>.