

Marisol Martínez Sánchez

## PROFUNDIZAR EN EL MODELO DE TUTORÍA

### Procesos Comunicativos y Plan Anticrisis

#### INTRODUCCIÓN

El presente ensayo tiene como finalidad poner énfasis en el proceso comunicativo entre las figuras que participan en el modelo educativo de Prepa en Línea-SEP, tutor-facilitador-estudiante, que en base a la experiencia dentro de la plataforma nos hemos dado cuenta de algunas dificultades que se presentan y que tienen un impacto directo en el ausentismo del estudiante o la continuidad del mismo, si la comunicación no es asertiva y oportuna puede traer una perspectiva negativa de nuestro sistema en el estudiante lo que conlleva a un malestar en él. La generación de una emoción negativa repercute en la motivación de continuar en el estudiante. Introducir medios que promuevan una comunicación inmediata y eficaz es indispensable para dar soluciones a estos malestares que hemos ido identificando en el proceso de comunicación. “El uso de las nuevas tecnologías en la educación transforma el proceso de aprendizaje y, por tanto, los comportamientos de los que enseñan y de los que aprenden. Se modifican los roles tradicionales del docente y el alumno. La enseñanza bajo esta modalidad supone una disminución de la jerarquía y la directividad, al tiempo que estimula el trabajo autónomo del alumno y exige que el profesor sea un animador y un tutor del proceso de aprendizaje del alumno” (Alberdi, C. 2004). Estas nuevas tecnologías con las que nos hemos familiarizado debido a que han sido de uso cotidiano: facebook, twitter, google+, whatsapp entre algunas plataformas que han sido herramientas que podemos utilizar en la comunidad educativa, nos dotan de una mayor fluidez en los procesos comunicativos, sin embargo, creo que aún no son usadas en nuestro sistema educativo, no las hemos sabido explotar en su totalidad. El cambio de modelo educativo creemos que para algunas de las figuras que intervienen en el proceso de aprendizaje aún no se ha llevado a cabo, nos resistimos a dejar los modelos educativos tradicionales donde la

jerarquía y la directividad aún persisten, tanto en los facilitadores, tutores como en los prop

estudiantes. La comunicación aún lleva consigo esta jerarquía que mantiene barreras en los procesos comunicativos y que impactan en la percepción del estudiante, en la resolución de los conflictos que se susciten dentro del aula virtual. El objetivo de este ensayo es por tanto, plantear la mejora en estos procesos de comunicación que hemos vivenciado en nuestro quehacer profesional y no solo de los medios sino de la interacción entre las figuras que participan en el modelo educativo de Prepa en Línea. La creación de un plan que pueda ser una guía ante situaciones que frecuentemente se presentan es importante que se estructure porque en él, se plantearía sin duda los procesos comunicativos de solución.

## DESARROLLO

En base a la experiencia como tutor, nos hemos dado cuenta que ante una inconformidad de un estudiante, los tiempos de solución son largos, nuestra recurso de comunicación dentro de la plataforma es largo, es decir, el estudiante envía un mensaje a su facilitador puede ser ante el descontento que tiene ante una calificación, sabemos que nuestro sistema parte de la oferta es la flexibilidad en el tiempo, por lo tanto a veces coincidir con facilitador o tutor es complicado, aunque se establezcan ciertos horarios, en la generación del mensaje, en que da lectura a quien va dirigido y de respuesta. Hay un periodo de tiempo demasiado significativo. Creemos que si el mensaje es leído y se le da contestación en las primeras 24 horas el estudiante ha manifestado agradecimiento por estar al pendiente de él. Sin embargo, después de ese tiempo nos han manifestado sentirse solos en este trayecto que emprendieron.

Cito otro ejemplo que con frecuencia he venido observando en mi rol como tutor, cuando un facilitador tarda más de las 72 horas que se tiene para evaluar una actividad y el estudiante se lo hace saber y él no responder a esos mensajes, hemos llegado a observar un malestar en el estudiante, que está referido a su esfuerzo. Cuando la

comunicación no se da impacta la percepción del estudiante, el impacto es sobre el modelo educativo lo que implica que el estudiante se desmotive o se desilusione de las perspectivas que tenía sobre el sistema. Es decir, implica la respuesta oportuna y contar con un medio oportuno y eficaz, el recurso de comunicación con el que cuanta la plataforma por ello queda ineficiente. La propuesta sería tener una sala de chat dentro de nuestra propia plataforma, la inmediatez ante los mensajes es importante, no obstante contamos con otra plataforma que se puede incluir de manera más formal a nuestro quehacer, el whatsapp crea esta inmediatez en la comunicación y en la solución de los problemas que se presentan, “en referencia a esta noción de servicio educativo, es necesario destacar que tipo de relación se establece entre los distintos actores que conforman la institución. Cómo se establece un grado de confianza entre tutores y alumnos, que permita el trabajo en grupos, la interactividad y que apunte a disminuir la deserción a partir de una oferta de calidad” (Alberdi, C. 2004), creemos que mejorando los recursos de comunicación, y no por contar con un medio de comunicación que se inmediato habrá una mejora en la calidad educativa, se requiere de los actores que intervienen en el proceso de enseñanza y como ya se menciona, dentro del modelo se van creando nuevos roles entre los que enseñan y aprenden, se convierte en un proceso dialéctico.

Sistematizar un Plan Anticrisis para que los actores involucrados sepan qué hacer ante situaciones conflictivas daría pautas claras de acción, de solución, de alternativas, que mejoraría nuestra labor, no solo de tutores sino de los facilitadores, se vería reflejado en la permanencia y motivación de los estudiantes. Algunas situaciones que puedo mencionar serían: Inconformidad con calificaciones, con los tiempos de evaluaciones, ante la falta de contestación ante una inconformidad, entre algunos.

## Plan Anticrisis

Situación de conflicto	Responsable Inmediato	Actor que podría dar solución	Alternativas de Solución	Evidencias
<b>Descripción de las inconformidades o conflictos.</b>	Actor que tiene que dar solución y/o no dio respuesta.	Actor que tendría que intervenir en dar la solución que no se dio.	Alternativas que se implementarían ante inconformidades y conflictos.	Tiempo de respuesta, solución que se eligió o por ser la adecuada.

Este plan o ruta crítica supondría un control de las situaciones conflictivas más frecuentes, dar solución a las mismas, mejorar procesos de comunicación entre actores y en definitiva sería beneficioso al estudiante saber qué alternativas tiene cuando hay una inconformidad. Contamos con un Marco General y un Decálogo del Tutor, donde se establecen los lineamientos de las funciones, la interacción adecuada de los actores es primordial y se puede integrar en ambos documentos, pues nuestro marco teórico es el constructivismo, todos somos y hacemos a Prepa en Línea-SEP<sup>1</sup>.

## CONCLUSIONES

Usemos los recursos, para socializar y compartir, para generar interacción, para estimular y sobretodo, para guiar y acompañarnos. Como lo establecimos es un proceso dialéctico, si no hay compromiso y responsabilidad de todos los actores nuestro sistema siempre presentará dificultades. “La red escolar que llamamos Intranet, la que conecta a todos los miembros de la comunidad educativa de la institución, exige respetar una etiqueta y crear un nuevo estilo en los mensajes electrónicos. Ello ayuda grandemente a disminuir los conflictos entre personas, no es un medio invasor, nos

<sup>1</sup> Dentro de la Plataforma se debería contar digitalmente con estos dos documentos de referencia para el quehacer del tutor.

ayuda a reflexionar antes de responder a una crítica” (Battro, A. y Denham, P. 1997). En la medida en la que demos solución oportuna a los conflictos mediante una comunicación asertiva y oportuna, estaremos mejorando la calidad de nuestro modelo educativo, por ello el énfasis, implementar recursos como lo es el whatsapp estaríamos mejorando nuestra labor como Tutores, implementar ruta anticrisis es mejorar nuestros procesos de comunicación y disminuir conflictos entre todos los actores.

## BIBLIOGRAFÍA

Battro, A. y Denham, P. 1997. **La Educación Digital en la nueva Era del Conocimiento**. Editorial: EMECE, Buenos Aires, Abril 1997, versión digital disponible en:

<http://www.tecnologiaparatodos.com.ar/bajar/ed.pdf>

Alberdi, C. 2004. **Primer Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia LatinEduca 2004**. Línea temática 3. Tecnología Educativa. “Educación en línea: nuevos Modelos de la relación Docente – alumno en la educación a distancia” Institución: Campus Virtual Puntoedu - U.N.R disponible en:

[file:///C:/Users/Mar/Contacts/Downloads/04\\_3\\_Alberdi\\_Cristina\\_y\\_otros.pdf](file:///C:/Users/Mar/Contacts/Downloads/04_3_Alberdi_Cristina_y_otros.pdf)

Complementaria

Borrás, O 2013. **Aplicar Facebook en la comunidad educativa**. Gabinete de Tele-Educación. Disponible en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es>

Ma. Concepción Alonso López, Darlene González Miy y Araceli Mejía Duclaud. 2014. **Experiencias de bachillerato a distancia**. “La asertividad: Una competencia primordial del docente en línea”. Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia. Disponible en: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=la-asertividad-una-competencia-primordial-del-docente-en-linea>

Marco General de Prepa en Línea-SEP

Decálogo del Tutor Prepa en Línea-SEP

Documento técnico Acompañamiento y evaluación al desempeño del facilitador. Prepa en Línea-SEP

