

donde el docente experimente nuevos patrones de enseñanza, utilizando la tecnología como una herramienta flexible e innovadora, en un entorno más colaborativo, interactivo y personalizado.

Es momento de dar cuenta de todo lo que nos quedó en el tintero: ¿Cómo fomentar el trabajo en grupo y la interacción con docente y compañeros, aún sin la posibilidad del encuentro sincrónico? ¿Cómo trabajar la oralidad; la escucha y el habla, que quedaron relegadas todo este tiempo en favor de la lectura y la escritura? ¿Cómo acompañar a los estudiantes que están atravesando situaciones de vulnerabilidad y que encontraban contención en la escuela presencial? ¿Cómo entusiasmar a nuestros chicos para aprender por el simple gozo de aprender, sin tomar lista, sin poner nota? ¿Cómo recrear todas las propuestas extracurriculares del colegio, recreos, talleres y juegos, tan significativas para nuestros estudiantes, desde la virtualidad? Nos queda mucho por problematizar y replantearnos para ver el mejor modo de transformar esta circunstancia en una oportunidad para una mejor educación.

#### Referencias bibliográficas

- Alonso Puig, M. (2020). *Tu Creer es tu Crear*. Vis-tage. España. [https://www.youtube.com/watch?v=Uxjc3cvuTAU&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=Uxjc3cvuTAU&feature=emb_logo)
- Coll, C. y Monereo, C. (2008). *Psicología de la Educación Virtual: aprender y enseñar con las tecnologías de la información y la comunicación*. Ediciones Morata. Madrid.
- Reig D. (2012). *Sociedad aumentada y aprendizaje*. Ibertic Instituto Iberoamericano de TIC y Educación. [www.youtube.com/watch?v=6-F9L9avcwo](http://www.youtube.com/watch?v=6-F9L9avcwo)
- Sandholtz, J. y Reilly, B. (2004). *Teachers, not Technicians: Rethinking Technical Expectations for Teachers*, *Teachers College Record*, Vol. 106, N° 3, 487-512. <http://www.tcrecord.org> ID: 11525.

**Abstract:** The article draws an analogy between the contingency phases of COVID-19 and the different stages of virtual education in a secondary school in the Province of Santa Cruz, which had to move its entire educational system to virtuality in a few days. Achievements and difficulties are analyzed and how learning and knowledge technologies (TAC) were incorporated into the educational process as tools to overcome information and communication technologies (ICT). In conclusion, possible ideas and challenges for the immediate future are outlined.

**Keywords:** ASPO - COVID-19 - virtual education - prosumer - ICT

**Resumo:** O artigo faz uma analogia entre as fases contingenciais do COVID-19 e as diferentes etapas da educação virtual em uma escola secundária da Província de Santa Cruz, que teve que deslocar todo o seu sistema educacional à virtualidade em poucos dias. São analisadas as conquistas e dificuldades e como as tecnologias de aprendizagem e conhecimento (TAC) foram incorporadas ao processo educacional como ferramentas de superação das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Em conclusão, possíveis ideias e desafios para o futuro imediato são delineados.

**Palavras chave:** ASPO - COVID-19 - educação virtual - prosumer - TIC

(\*) **Montes, María Rita.** Profesora de Inglés y Licenciada en Educación. Especialista en Educación y TIC. Maestranda en Educación en Entornos Virtuales en la Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Es vicerrectora del nivel secundario del Instituto Salesiano San José de Puerto Deseado, Santa Cruz y profesora de Inglés IV e Inglés V en la Licenciatura en Turismo, Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

## Tutor virtual: un rol en búsqueda de representaciones

Muñoz, Gisela Mariel (\*)

Fecha de recepción: agosto 2020  
Fecha de aceptación: octubre 2020  
Versión final: enero 2021

**Resumen:** Un nuevo sondeo en pleno aislamiento del año 2020 como base para pensar algunas respuestas sobre representaciones del rol del tutor virtual. Se referencia al docente de cursos en entornos virtuales como tutor o tutora, hincapié en cada comunicación del aula con este tratamiento. Pero en general, en las comunicaciones internas por *mail* o en foros, el tratamiento es de profesor/profesora o profe. Un tutor virtual conforma un universo de docentes, cuya especialidad solo conocen los tutores virtuales y los docentes cursantes virtuales, estos últimos ya conforman gran parte de la población docente del país. ¿Se perfila un tutor o tutora del futuro?

**Palabras clave:** Educación virtual - rol docente - tutorías - virtualidad

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 213]

## Desarrollo

Un tutor virtual conforma un universo de docentes, cuya especialidad solo conocen los tutores virtuales y los docentes cursantes virtuales, estos últimos ya conforman gran parte de la población docente del país.

¿Cambió la manera de ver a los tutores virtuales en estos meses de especial contexto pandémico, donde los cambios hicieron de cada hogar un contexto? Así como sucede con los docentes de todos los niveles educacionales: ¿Ocurre lo mismo con los tutores virtuales que ya se hallaban inmersos en entornos no presenciales?

Un docente de cursos en entornos virtuales es referenciado como tutor o tutora, se hace hincapié en cada comunicación del aula con este tratamiento. Aunque hay que señalar que es muy usual que en las comunicaciones internas por *mail* o en foros, pase a ser nombrado profesor/profesora o profe.

Lo cierto en los papeles, es que nadie se recibe de tutor y de hecho un tutor virtual no es alguien que está estudiando para docente ni solamente un docente con el profesorado. Siempre es más, pero podría llegar a pensarse que con un tratamiento de menos.

Ocurrió como nunca había sucedido: la obligatoriedad de aislarse, de separarse. Reconoce Miriam Kap (2020) que el distanciamiento y la necesidad de reposicionarse, de re-conocerse y de re-inventarse en la docencia produjo, por un instante, un silencio, un hueco, una pregunta que detuvo todo proceso productivo. Un cimbronazo educacional en el que no reconocemos ni quienes somos. Como andar por el barrio de la infancia luego de años de no visitarlo y no entender las fachadas de las cuadras. Es efectivamente una zona que hemos caminado pero ya no la sentimos propia.

Marcela Martínez (2020) advierte un gran obstáculo cuando nos anclamos en la reproducción de lo conocido, cuando tratamos de seguir haciendo escuela de una manera más parecida a la escuela edificio (como contraposición a la escuela territorio). Ahí nos frustramos, nos desgastamos y terminamos comprobando la imposibilidad de esa reproducción.

Desde hace tiempo, como en los cursos virtuales no hay presencialidad, los tutores virtuales tienen la opción de subir un material de algunos minutos donde la voz y gestualidad evolucionen al párrafo escrito. Donde se supere el trámite de la foto desactualizada, esa tal vez maquillada o con un buen perfil de cara y sonrisa al sol. Está comprobado que es posible aumentar el grado de iconicidad, acercando la realidad de lo que somos, y ser cuerpo con nuestra voz y nuestra gestualidad. Rara vez se acepta hacerlo. Y se decide dejar esa foto que decidimos alguna vez sería nuestra imagen en la virtualidad. A pesar de esto, sabemos que en entornos virtuales la imagen no es todo. Conocer qué se están representando quienes están del otro lado cursando resulta necesario para avanzar.

Hace un año planteábamos algunos interrogantes con Paula Morello (Muñoz-Morello 2020) con la figura del tutor, orientadas al cuándo había comenzado a instalarse y hacerse más conocida, al inicio de los debates e interrogantes en torno a ella y a las condiciones y posibilidades de su campo laboral. Y aparecían las preguntas: ¿Cualquiera puede ser tutor virtual? ¿Qué condiciones

debe reunir? ¿Quién es el autorizado para evaluarlo? ¿Qué implica su rol? ¿Ser tutor es un rol profesional de privilegio?

Las funciones para ser tutor, una vez contratado, son claras y bien definidas, están por escrito. Pero no se divulgan para el cursante. Se desconoce qué se espera de un tutor virtual. Y esa figura desdibujada lo vuelve vulnerable.

Un nuevo sondeo en pleno aislamiento, se orientó hacia los resultados de una encuesta que se realizó de julio 2020 a 1088 participantes. Se trató de un curso gratuito de tres meses de duración con 1920 cursantes activos al momento de la encuesta. Allí, como suele ocurrir, la referencia a la docente del aula es tutora (y porque el curso solo estaba conformado por tutoras esta vez), se hace hincapié en cada comunicación de este tratamiento. Pero en general, en las comunicaciones internas por *mail* o en foros, el tratamiento fue de profe o profesora.

Lo cierto en los papeles, es que nadie se recibe de tutor y de hecho un tutor virtual no es alguien que está estudiando para docente ni un docente con el profesorado y nada más. Siempre es más, pero con un tratamiento de menos. En esa encuesta, solo seis cursantes afirman haber tenido una experiencia negativa con la tutora, y que la tutora no creó el clima adecuado para los intercambios. Los mismos seis que afirman que no explicó la importancia y objetivo de cada actividad y contenido para motivar y comprometer el trabajo del docente. Tampoco moderó adecuadamente los intercambios ni animó a los participantes a comunicarse. Cinco de esos cursantes niegan que la tutora haya estado cada vez que se lo solicitó, los mismos que niegan que haya podido responderles a sus consultas antes de las 24 hs. Cuatro de ellos niegan que el *feedback* proporcionado en las actividades y Trabajos prácticos/Trabajos finales hayan sido constructivos y adecuados. Los mismos seis que niegan que la tutora les ayudó a resolver cuestiones tecnológicas o propias de la modalidad virtual. Cuatro niegan que las devoluciones a las actividades sirvieran como retroalimentación para mejorar o profundizar el aprendizaje y realizar ajustes a sus producciones. De 1088 encuestas voluntarias anónimas.

Se trató de un curso corto de 30 aulas con 60 cursantes docentes en cada una y con 10 tutoras en total. Podría pensarse incorrecta una lectura del sondeo que arroje que una representatividad del tutor virtual es el carecer de empatía, el de la incapacidad de andamiar enseñanza-aprendizaje. Más bien todo lo contrario.

De todos modos, este sondeo referido fue solo una base para re-diseñar nuevos dispositivos para conocer las representaciones investigadas. Entre otras cuestiones porque se trató de una encuesta formal sin chequear por expertos en comunicación aquellas posibilidades de mejoras. En pocas palabras: si a un sujeto se le pide tiempo para evaluar algo, pues que esté bien delimitado lo que se busca saber en las repuestas.

En la comunicación como tarea a desarrollar, se relevaba el año anterior que el tutor es el encargado de desarrollar y gestionar estrategias de comunicación acordes y propias del escenario, contexto y participantes que hacen y configuran esa situación comunicacional virtual (Morello-Muñoz 2020). Al interior de cada aula y para cumplir el rol, se requiere que el tutor tenga como

mínimo un buen manejo de las reglas de comunicación de esta modalidad en general y que -a la vez- sea capaz de entender y atender al tipo de diálogo que necesita cada estudiante en particular. Cuanta más experiencia en tutorías virtuales en cursos cortos se tenga (de los que hay que despedirse en 2 o 3 meses con un contacto futuro casi nulo) probablemente se logrará mejor lazo de entendimiento entre tutor-cursante, aunque existen contextos como el pandémico actual que desconciertan y obligan a dar nuevamente el mazo de cartas posibles y agregar naipes nuevos.

Sin duda, están apareciendo nuevos modos de relacionarse en la virtualidad. Docentes que saludan por correo privado, reforzando el saludo en el foro de presentación. También en cursos cortos sucede lo que Prieto Castillo define como un hecho comunicacional, entendiendo que la relación pedagógica es en su fundamento una relación entre seres que se comunican, que interactúan, que se construyen en la interlocución.

Como cualquier conjunto de trabajadores, el tutor virtual pertenece a una heterogeneidad de profesionales que pueden estar formándose en un curso o posgrado en el que comienzan a trabajar. Y que nada de esto tiene que ver con la idoneidad. Es de esperar que si para un perfil de curso se requiere un tutor con formación en psicología, por ejemplo, al comienzo no encuentre la vía más adecuada para comunicarse con el curso. Sin desmedro de ninguna formación profesional, se trata de adaptarse. Ante todo: el tutor virtual es un comunicador. Y como tal, hemos observado que se autodefine al tutor virtual como capaz de llevar adelante el Rol de facilitador. Descrito como el responsable de dar un aventón, motivar a los estudiantes para que no resulte tan complicado el curso. Encontramos que hay un sentido maternal en las definiciones ligadas a esa función atenta a resolver cuestiones que de otro modo podría pensarse que son irresolubles o a ayudar a superar el “no puedo, no entiendo, no lo veo, no lo encuentro”. (Morello-Muñoz 2020).

¿Qué representación tienen los docentes que realizan un curso virtual acerca de los tutores virtuales?

Dado que están creciendo cada vez más los cursos autoasistidos (que se resuelven sin tutor), tiende a desfigurarse la imagen del tutor. ¿Es un docente como yo? ¿Es alguien que capacita docentes? ¿Es un informático? ¿Por qué no decirle docente con todas las letras? ¿Por qué un tutor sostiene un contenido de otros? ¿De qué manera interviene en el diseño o re-diseño (que es lo que realmente queda luego de experimentar la cursada) de la propuesta pedagógica? Por ejemplo en las correcciones de los trabajos obligatorios, solo los tutores registran qué se entiende y qué no. Y sin embargo no intervienen en la redacción de las consignas para testear su funcionamiento.

### Tutor virtual del futuro

¿El rol del tutor está transformándose? Las nuevas encuestas, entrevistas, formatos de sondeo, necesitan apuntar a una búsqueda de tutor del futuro.

Hay que iluminar también la historia de los tutores virtuales a través de entrevistas a quienes se formaron en el campo siendo convocados a una tarea que casi nadie conocía ni sabía bien lo que debía hacerse. Porque en la

enseñanza-aprendizaje se daría la demanda de ese rol, conocer las representaciones que los cursantes traían al momento de comenzar y las que se llevaban al culminar (exitosamente o no).

¿Cómo representan en Latinoamérica y en países de habla hispana al que aquí llamamos rol de tutor? En las búsquedas de trabajos académicos de países vecinos, sobre todo brasileños, aparecen referencias a acompañar enseñanza universitaria que complementan y refuerzan las tareas del docente principal presencial.

Posiblemente el tutor del futuro se relaciona con la apuesta a jerarquizar y profesionalizar el rol. A enamorar y darle una entidad al tutor como docente virtual.

Deberemos construir las representaciones de un tutor virtual argentino en un mundo de nuevas subjetividades, donde los docentes presenciales se ven obligados a virtualizarse. Donde la más reciente comunicación en la Ciudad de Buenos Aires plantea su protocolo de escuelas con una mirada de novedad: Otra dimensión a abordar en los espacios con los diferentes actores de la comunidad educativa será la de las habilidades psicosociales con el objetivo de acompañar a los diferentes actores de la comunidad educativa en construir un ambiente seguro desde la información científica y precisa pero también desde la comunicación empática; construyendo comunitariamente, los nuevos modos de convivencia y de estar en la escuela.

Luego de haber transcurrido más de un año con educación a distancia, con variadas opciones según coyunturas de escuelas, regiones y hasta docentes, la gran masa de docentes activos al momento de la pandemia se vio en la necesidad de actuar. Algunos se visualizaron como en un trampolín altísimo y con terror a lanzarse y otros disfrutaron de saltos en el aire hasta nadar con estilo en la piscina que representaba la educación en entornos virtuales. En el medio de esos dos docentes: todo el país y sus contextos particulares tratando de llevar adelante como mejor podían y querían su profesión.

Es por eso que resulta casi una fábula, encontrar en la actualidad docentes que se están despertando a un curso virtual sin entender cómo escribir correctamente un correo con otro docente. Seguramente el 2021 nos dará una nueva cosecha para entender.

### Bibliografía utilizada

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2020). *Protocolo de actividades educativas de re-vinculación, orientación e intercambio y actividades presenciales de cierre del año lectivo*. Disponible en: <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-RES-MEDGC-MSGC-MEDGC-4-20-ANX.pdf>

Kapp, Miriam (2020). *Los cambios en la docencia. El giro de la reinención*. Publicación digital disponible en: <https://tramaeducativa.wordpress.com/2020/08/30/los-cambios-en-la-docencia-el-giro-de-la-reinencion/>

Martinez, Marcela (2020). Lo que estamos aprendiendo los y las docentes. *Revista Ají*. Disponible en: <https://www.revistaaji.com/lo-que-estamos-aprendiendo-las-y-los-docentes/>

Morello, Paula y Muñoz, Gisela Mariel. (2020). *Tutor virtual: experiencias y posibilidades comunicacionales*. Buenos Aires: Reflexión Académica en Diseño y Comunicación. Disponible en: [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=8\\_16&id\\_articulo=16836](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=8_16&id_articulo=16836)

Prieto Castillo, D. (2011). *La comunicación en la educación*. La Crujía Ediciones. Argentina.

**Abstract:** A new survey in full isolation of the year 2020 as a basis to think about some answers about representations of the role of the virtual tutor. The teacher of courses in virtual environments is referred to as a tutor, emphasizing each communication in the classroom with this treatment. But in general, in internal communications by mail or in forums, the treatment is that of a professor. A virtual tutor makes up a universe of teachers, whose specialty only virtual tutors and virtual teachers know the latter already make up a large part of the country's teaching population. Is a tutor of the future emerging?

**Keywords:** Virtual education - teaching role - tutorials - virtuality

**Resumo:** Um novo levantamento totalmente isolado do ano de 2020 como base para pensar algumas respostas sobre as representações do papel do tutor virtual. O professor dos cursos em ambientes virtuais é referido como tutor, enfatizando cada comunicação em sala de aula com este tratamento. Mas, em geral, nas comunicações internas por correspondência ou em fóruns, o tratamento é de professor. Um tutor virtual constitui um universo de professores, cuja especialidade só os tutores virtuais e os professores virtuais conhecem, estes últimos já constituem uma grande parte da população docente do país. Está surgindo um tutor do futuro?

**Palavras chave:** Educação virtual - função docente - tutoriais - virtualidade

(\*) **Muñoz, Gisela Mariel.** Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Buenos Aires. Profesora de Enseñanza Media y Superior en Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad de Buenos Aires. Especialista en Nuevas Infancias y Juventudes en la Universidad Nacional de General Sarmiento/Centro de Estudios Multidisciplinarios. Especialista en Tecnología Educativa de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.

## Uso de plataformas de elearning, videollamadas y aplicaciones móviles durante la pandemia

Fecha de recepción: agosto 2020  
Fecha de aceptación: octubre 2020  
Versión final: enero 2021

Murua, Yanina A. (\*) y Villan, Marco (\*\*)

**Resumen:** El COVID-19 vino a acelerar los cambios previstos para un futuro y la migración a la vida virtual se suscitó de manera inmediata. El desafío implicó la utilización de recursos digitales y la implementación de plataformas. Debido al aumento del consumo de aplicaciones de enseñanza virtual, trabajo remoto y videollamadas, el desafío actual consiste en repensar la importancia de mantener una actitud proactiva en relación a la seguridad y privacidad de nuestros datos que implica el uso de estos recursos tecnológicos.

**Palabras clave:** Educación - pandemia - seguridad - virtualidad

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 215]

### Introducción

Argentina se encuentra atravesada desde el mes de marzo de 2020 con medidas que implican el aislamiento tanto obligatorio como social a causa de la pandemia de COVID-19. Esta situación conlleva a una nueva normalidad que produjo grandes cambios sociales y culturales, influyendo en la forma de relacionarnos con nuestros pares y en las actividades de nuestra vida cotidiana. En el caso particular del sector educativo, escuelas y universidades de todo el mundo se vieron obligadas a cerrar sus puertas, y a adaptar sus programas y cronogramas. Estos cambios significaron la implementación de herramientas tecnológicas *Learning Management System* (LMS) o Sistema de gestión del aprendizaje para

gestionar aulas en plataformas de educación en línea y de esta forma poder continuar con el ciclo lectivo.

### El paradigma de la virtualidad, la seguridad y privacidad de los usuarios ante el uso de plataformas digitales

La virtualidad, genera un gran desafío al docente no solo en materia tecnológica sino respecto de las competencias digitales que necesitan reunir para acompañar con criterio pedagógico una clase virtual. Siguiendo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), los docentes deberían poder ayudar a los alumnos a resolver problemas, aprender creativamente, formar pensamiento crítico y colaborar por medio del uso de las Tecnologías de la In-