

Incorporación de herramientas virtuales como estrategia de adaptación de las prácticas tutoriales

Yamila Quiroga 1, Santiago Romero 2

1 Licenciada en Psicopedagogía, Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Lomas de Zamora, Argentina, 2 Licenciado en Relaciones Públicas, Universidad Argentina de la Empresa, CABA, Argentina.

yquiroga@upe.edu.ar, sromero@upe.edu.ar

Asignaturas: Programa de tutorías

Nombre del eje: Estrategias tutoriales.

Resumen: El Programa de Tutorías de la Universidad Provincial de Ezeiza muestra un recorrido de desarrollo propio paralelo a la emergencia de demandas constantes por parte de la comunidad estudiantil, de poder contar con un espacio de acompañamiento académico. A lo largo de sus 10 años de historia, la permanente adaptación a estas necesidades ha sido el factor determinante de su ampliación y alcance. En los últimos años, de manera autónoma en un inicio, e impulsado por la pandemia a partir del ciclo lectivo 2020, gran parte del crecimiento del programa se explica a partir de la incorporación de herramientas virtuales. Esto ha contribuido significativamente a la labor de la coordinación, las y los tutores, y al vínculo con las y los estudiantes.

Palabras clave: Tutorías; Herramientas virtuales; Innovación.

1. Introducción

El presente artículo describe el trabajo del Programa de Tutorías de la Universidad Provincial de Ezeiza, haciendo especial énfasis en la innovación y la progresiva incorporación de recursos tecnológicos, tanto en la práctica cotidiana de las actividades de seguimiento desarrolladas por las y los docentes tutores, como por parte de la coordinación del programa en la organización y ampliación del alcance del mismo frente a las necesidades de la comunidad estudiantil.

Para ello, proponemos contextualizar mediante una descripción organizada en formato de recorrido temporal, señalando como hitos principales aquellas innovaciones institucionales que mayor impacto tuvieron en la dinámica del programa.

Posteriormente, enumeramos los recursos tecnológicos que son empleados en la práctica cotidiana, y que nos permitieron sostener el funcionamiento del programa, crecer en la oferta de espacios de acompañamiento académico, y mantener un contacto fluido con la comunidad educativa.

Creemos que nuestra experiencia puede servir para ejemplificar cómo mediante el uso de recursos tecnológicos accesibles y de uso extendido se puede alcanzar mejoras significativas en las prácticas tutoriales, y como consecuencia de ello, impactar positivamente en las trayectorias académicas de las y los estudiantes.

1.1. Etapa inicial 2012-2018

Desde el inicio de las actividades en la Universidad en el año 2012, y junto a la incorporación de la primera cohorte de estudiantes regulares, no tardó en aparecer la necesidad de contar con un espacio de acompañamiento complementario a la cursada de las materias dentro del cual las y los estudiantes pudieran plantear dudas y resolver consultas.

Durante este periodo, los departamentos de enseñanza y las coordinaciones de las carreras ejercieron la función de ofrecer orientación sobre cuestiones académicas y administrativas, pero de una manera no sistemática y siempre a partir de la demanda espontánea.

En cuanto a lo estrictamente académico, los antecedentes anteriores a los actuales espacios de tutorías surgieron en las carreras de Despacho de Aduana y Turismo, frente a la necesidad de las y los estudiantes de recibir cierto tipo de asistencia en relación a los contenidos de las materias específicas de dichas carreras.

Las consultas en aquel momento no eran canalizadas a través de un programa formal, sino que eran resueltas por los departamentos de enseñanza en forma particular, sin un seguimiento posterior del desempeño de la o el estudiante.

1.2. Segunda etapa 2018-2020

En el contexto de cambio de autoridades dentro de la Universidad dado a principios de 2018, se presenta internamente en la Secretaría Académica un proyecto para la puesta en funcionamiento del Programa de Tutorías, que sienta las bases de objetivos y modalidades de trabajo que le dan forma al programa y se sostienen hasta la actualidad.

Allí se establece que el objetivo del programa es combatir los fenómenos de deserción y desgranamiento a partir del acompañamiento a las y los estudiantes, mejorando sus condiciones de ingreso, permanencia y egreso de la Universidad.

Detectadas las necesidades más frecuentes, se van organizando espacios permanentes de tutorías académicas de: Matemática; Inglés; Física y Química; Software, Pensamiento nacional y problemática contemporánea, Estructura social y económica del mundo contemporáneo, y Política y Sociedad; Materias específicas de aduanas y comercio internacional, Contabilidad, y Economía; Derecho tributario, Introducción al derecho y legislación. En total serían más de 22 materias en las que se ofrece este acompañamiento a nivel académico.

En cuanto a la estructura de funcionamiento, el programa se compone de dos partes principales: un equipo de coordinación del Programa, y el equipo de tutoras y tutores docentes que llevan adelante cada uno de los espacios de tutorías académicas anteriormente mencionados.

Las funciones del equipo de coordinación incluyen: tomar el contacto inicial con el o la estudiante que manifiesta la necesidad de acompañamiento; encauzar cada situación particular, bien hacia una resolución directa, hacia los espacios de tutorías académicas, u hacia otra área de la institución si fuera necesario; relevar información y llevar registro de las actividades del programa; articular con otras áreas de la universidad; programar y organizar actividades de vinculación y difusión; entre otras.

Las funciones de las y los tutores consisten en ofrecer acompañamiento en relación a los contenidos de las materias; registrar la situación de cada estudiante que concurre a su espacio y luego reportarla al equipo de coordinación; y efectuar un seguimiento posterior a la consulta.

En 2020 el Consejo Superior de la Universidad aprueba mediante la resolución N°31-2020 la creación del Programa de Tutorías.

1.3. Tercera etapa 2020- a la actualidad

La irrupción de la Pandemia de COVID-19 y la adopción de medidas sanitarias generaron la necesidad de adaptar rápidamente el funcionamiento de todas las actividades de la Universidad. En este contexto, el Programa de Tutorías comenzó por adaptar las diferentes herramientas con las que ya contaba para la virtualidad para sumar adicionales, de manera que el acompañamiento a los estudiantes siguiera vigente.

En ese sentido, fomentar nuevas estrategias de acompañamiento, ha sido elemento fundamental para el trabajo tanto con los tutores como con los estudiantes.

2. Herramientas tecnológicas

La utilización de las herramientas tecnológicas en el contexto pandémico ha cobrado fuerza y también una serie de capacitaciones acerca del uso del entorno virtual.

Como hemos mencionado anteriormente, el último cambio de gestión ha traído consigo un fuerte impulso a todo tipo de estrategias que potenciaran un avance sobre todo respecto a la innovación. Entre ellas ha surgido en ese momento (2018) el diseño y la creación del EVEA , Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje.

Es por ello que ha tomado impulso el uso de esa herramienta fundamental sobre todo en estos casi dos años y medio. A partir de allí todas las materias y todas las áreas de la universidad, han aprovechado al máximo esta plataforma común, que por supuesto también hemos utilizado desde el Programa de Tutorías.

A raíz de esto, también se han fomentado diversas capacitaciones internas para el uso completo de todos los plus y adicionales que componen dicha plataforma.

2.1 Vías de contacto con los estudiantes

Existen dentro del programa diferentes vías de contacto con los estudiantes. Probablemente algunos o varios estudiantes se acerquen a la Secretaría Académica a realizar consultas o solicitar el contacto de los tutores. Pero por lo general existen otras vías frecuentes de contacto directo que no demandan la presencia física de los y las estudiantes.

2.1.1 Web institucional UPE y e-mail

Dentro de la página institucional de la universidad existe un link de contacto directo en donde se completa un formulario con la consulta específica, y esa consulta se redirecciona inmediatamente al correo electrónico de tutorías.

Luego la información se filtra, ya que un mismo correo de consulta puede contener dudas

administrativas, técnicas, o de coordinación, y se reenvía la consulta al tutor o tutora.

Una vez que los tutores reciben la consulta, comienzan a trabajar junto con al estudiante asistiéndolo individualmente, y en el caso de ser necesario: por ejemplo consultas frecuentes comunes, en grupos de trabajo.

También, dentro de la página de la universidad existe un espacio común y específico del programa en donde se lo presenta breve y formalmente; y además una serie de tutoriales para que los estudiantes puedan visualizar estrategias básicas de organización del tiempo. Asimismo se encuentran allí una serie de ideas prácticas para mejorar sus calificaciones y recorrer de manera óptima el hecho de ser estudiante universitario y el listado de materias/áreas disponibles en este espacio.

Es allí donde además, se acompaña a esos indicadores el email de contacto del programa de tutorías, que por supuesto, termina siendo la vía más frecuente de consultas.

2.1.4 Instagram

Con la necesidad de encontrar otras vías de comunicación con los estudiantes, ha llegado la propuesta por parte de la coordinación y además por parte de los estudiantes, de crear e inaugurar una cuenta de Instagram propia del programa.

En este sentido, está siendo utilizado para realizar recordatorios de fechas importantes del Calendario Académico, como fechas de inscripción, recesos, mesas de exámenes, etc. También convocatorias e invitaciones a encuentros propios del programa, republicación de actividades académicas, vivos de Instagram, y más.

2.2 Encuestas

Para garantizar el sostén y la calidad de nuestras intervenciones, la coordinación ha propuesto desde sus inicios consolidar dos formatos de encuestas.

Las intenciones principales son: conocer el perfil de los estudiantes, evaluar si se sostiene en el tiempo, conocer cómo se organizan, qué expectativas tienen, si existen necesidades comunes, si existen factores que puedan llegar a influir en su desempeño y más.

2.2.1 Encuesta anónima general (1° cuatrimestre)

A mediados del primer cuatrimestre de cada año se envía una encuesta anónima virtual estructurada en un formulario de Google Drive, a la base de datos completa de estudiantes regulares de la Universidad.

El objetivo es llegar a obtener indicadores que nos aproximen a conocer el perfil étéreo de los estudiantes regulares de la universidad, si trabajan o no y cuantas horas, distrito al que pertenecen, si adeudan materias de la secundaria, si utiliza recursos y servicios adicionales propuestos desde la propia universidad, si cuenta con recursos tecnológicos, espacios propios de estudio, y entre otras, comentarios, dudas y sugerencias.

A partir de allí, la mayoría de las veces logramos detectar necesidades comunes y tratamos de atenderlas de manera directa y otras veces indirectas; trabajando con otras áreas de la universidad. La intención es garantizar, como se detalló al principio: ingreso, permanencia y finalización de los

estudios universitarios.

2.2.2 Encuesta a ingresantes (2° cuatrimestre)

Nuevamente y reafirmando lo anterior, en esta oportunidad se hace foco específicamente en los estudiantes ingresantes.

A condición de distinguir cuál ha sido el resultado en cuanto a la trayectoria y desempeño de los estudiantes en el primer tramo del año, lanzamos este cuestionario también anónimo.

La idea aquí es poder ir elaborando, cohorte tras cohorte, nuevas estrategias de intervención y seguimiento: conocer evolución de cursada, materias cursadas y aprobadas, vínculo con docentes y pares, experiencias personales y más.

2.3 Mateadas virtuales y convocatorias especiales

En consonancia con lo previo, basta como ejemplo la creación de un espacio común de encuentro virtual. Las mateadas virtuales han funcionado y lo siguen haciendo como un ámbito de reunión informal y distendido de pares.

En muchas ocasiones hemos invitado a referentes de otras áreas de la universidad para que los estudiantes vayan conociendo y reconociendo a los representantes de las diferentes áreas que componen a nuestra institución.

Sin dudas, continúa siendo para ellos un lugar de intercambios, encuentro y muchas veces puestas en común: armado de grupos de trabajo por carrera, por comisión o preferencias.

Por otro lado, y para seguir brindando el sentido de pertenencia y filiación a los estudiantes para con la institución, inauguramos otro espacio adicional dentro del mismo programa desde hace dos años; en el mismo convocamos a los estudiantes ingresantes que adeudan materias de la escuela secundaria a participar de este espacio de consultas, orientación y acompañamiento en las diferentes materias para que ellos luego la/s rindan en sus establecimientos de pertenencia.

2.4 Planillas digitales de seguimiento

Las planillas de seguimiento académico se utilizan desde que el programa ha resurgido de manera formal. La creación e intención final de las mismas es tener un registro de seguimiento de los estudiantes que efectivamente asisten de manera regular a los diversos espacios de consulta que ofrece dicho programa.

Es decir: asistencia, participación, regularidad en las consultas y sobre todas las actividades: si logra aprobar los parciales/finales de las diferentes asignaturas.

Luego de ello se evalúan internamente diferentes factores: tiempo, participación y frecuencia de consultas.

2.5 Recursos de los tutores

Los recursos de los tutores son varios y se han potenciado mucho como sostén sobre todo en este último tiempo, en contexto de virtualidad-semipresencialidad.

2.5.1 EVEA

En ese sentido, los tutores se aproximan y utilizan este recurso antes mencionado, a partir de la necesidad del uso de los estudiantes como una suerte de caja de herramientas o recursero básico acerca de preguntas comunes o frecuentes. Por ejemplo: proyecto de cátedra de la materia, ejercicios claves, trabajos prácticos adicionales, simulacros de parcial, etc.

Ha sido y continúa siendo sumamente importante este espacio de uso e intercambio, ya que luego invita a los estudiantes a acercarse nuevamente a los tutores ya con consultas puntuales relacionadas a temas o contenidos específicos de la/s materia/s.

Además pueden utilizar de manera libre el acceso desde el EVEA y a otras aplicaciones libres , entre ellas el Google Meet.

2.5.2 Whatsapp

Otro de los instrumentos claves de trabajo entre los tutores y los estudiantes, son los grupos de whatsapp.

Como mencionamos anteriormente, los grupos de trabajo la mayoría de las veces brindan posibilidades de acercamiento con los tutores pero por sobre todas las cosas, entre pares.

Es por ello que los grupos de whatsapp ponderan sobre todo los intercambios y preguntas o dudas comunes, además de fomentar y fortalecer lazos entre ellos.

Conclusión

En función del trabajo establecido e institucionalizado a partir de lo que es además el funcionamiento propio del Programa de Tutorías, damos por hecho que si se continúan evaluando y analizando los resultados de acuerdo a los intercambios y seguimientos con los propios estudiantes, seguirán apareciendo de manera continua nuevos y apropiados indicadores de acción.

Estos mismos resultados seguramente brindarán pautas de búsqueda de nuevas estrategias de acompañamiento, vinculación e intervención.

Por otro lado, el intercambio y trabajo interdisciplinario con las diferentes áreas de la universidad nos habilita a abarcar diferentes perspectivas en cuanto a la evolución de los estudiantes en las diferentes etapas de su recorrido académico.

Es por esto que consideramos que es importante continuar con esta línea de trabajo que además de atender a las diferentes demandas académicas, acompaña al proceso de ser estudiante universitario: a través de la innovación, del uso de herramientas tecnológicas, del trabajo colaborativo y la inclusión; con todo lo que esto conlleva.