

La tutoría virtual. Quehaceres para el buen desempeño

Mag. YAHAIRA GAMBOA VILLALOBOS
Universidad Estatal a Distancia

Contacto:
ygamboa@uned.ac.cr

RESUMEN

La figura del tutor dentro de los entornos virtuales es indispensable para el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes, de ahí la importancia de que el perfil docente exija el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de las competencias y las habilidades que buscan garantizar una mediación pedagógica eficaz dentro de los entornos virtuales. Este estudio ofrece algunos objetivos y lineamientos junto a una lista de quehaceres que orientarán la acción tutorial durante el diseño y desarrollo de cursos en línea.

PALABRAS CLAVE: tutor virtual, perfil del tutor virtual, mediación pedagógica, funciones del tutor virtual, competencias y habilidades del tutor virtual, cursos en línea y entornos virtuales

ABSTRACT

The tutor is indispensable for the development of student learning at virtual environments therefore, it is important that the teacher profile requires the fulfillment of their duties and performance of his abilities looking to ensure an effectively pedagogical mediation within virtual environments. This study provides some goals and guidelines along with a list of criteria that will guide the tutor for the design and development of online courses.

KEYWORDS: virtual tutor, online tutor profile, pedagogical mediation, virtual tutor functions, virtual tutor skills, online courses and virtual environments

Introducción

La incorporación de las nuevas tecnologías en el campo educativo, ha traído nuevas funciones para el docente, obligándolo a un cambio de actitud y a prepararse para asumir el reto de dejar de ser el transmisor de información para convertirse en un mediador pedagógico.

El papel del docente en esta nueva generación tecnológica se ha convertido en el de un mediador pedagógico, que viene a ser como el eje central de todo proceso de enseñanza y aprendizaje, esto basado en que el docente como mediador pedagógico, debe ser capaz de orientar a sus estudiantes para que obtengan un aprendizaje significativo de forma autónoma, partiendo de los conocimientos previos y motivándolos a la construcción de su propio conocimiento por medio de la reflexión, el debate y el trabajo colaborativo.

Cada vez se hace más evidente que la mediación pedagógica juega el papel más importante dentro del proceso educativo y que el éxito de los cursos, depende del profesionalismo, de las competencias y habilidades del tutor para mediar su curso.

Por lo anterior, este estudio persigue definir ¿Cuáles son los lineamientos para que una mediación pedagógica sea eficaz? ¿Cuáles son los objetivos de aprendizaje que sustentan estos lineamientos? y ¿Cuáles son los quehaceres para el diseño y desarrollo de un curso en línea?

Objetivo de estudio

Este estudio pretende brindar orientación al tutor virtual de la UNED de Costa Rica, definiendo objetivos de aprendizaje y lineamientos para una mediación pedagógica eficaz, así como una lista de quehaceres que orienten el diseño y desarrollo de cursos en línea.

Justificación del objetivo de estudio

La UNED de Costa Rica cuenta actualmente con un documento que, en términos generales, persigue orientar al docente en el diseño y la oferta de cursos en línea, el cual ya resalta puntos importantes sobre la formación dentro de entornos virtuales, entre otros temas. La idea de este estudio surge con la finalidad de reforzar dicho documento enfocándose en puntos claves de la acción tutorial dentro entornos virtuales propiamente, es decir, busca crear un tipo de manual para el tutor virtual que le brinde concretamente, una lista de quehaceres que dirijan su desempeño hacia una excelente labor. Esto, basándose en las funciones y las competencias que exige el perfil del tutor virtual y definiendo lineamientos para una mediación pedagógica eficaz así como los objetivos que lo sustenten.

Fundamentación teórica

Arbizu (citado en Palacios, 2007) habla de que la tutoría nace a finales del siglo XVIII en Inglaterra, con la creación de universidades politécnicas donde fue necesaria la orientación, el apoyo y el seguimiento de pequeños grupos de estudiantes, así como la detección y la guía de sus intereses, aspiraciones y la motivación individual por parte de tutores.

Por su parte, Palacios menciona que actualmente la educación a distancia de tercera generación, se encuentra “en un entorno de tecnologías flexibles y dinámicas que, a lo largo del tiempo, se ha pensado en cómo trasladar el rol tutorial mediante estas tecnologías” (2007, p. 95).

¿QUÉ ES LA TUTORÍA VIRTUAL?

Miguel (citando en Vázquez, s.f., p. 14), la define como “tiempo dedicado por el profesor a ejercer tutela, orientación y consejo a los estudiantes (...) de manera personalizada que se centra en (...) apoyar el proceso de aprendizaje”.

Autores como Cabero y Barroso (2012) expresan que es el nuevo papel que realiza el tutor dentro de los cursos virtuales, pasando “de ser la fuente principal de información y recursos para el alumno al profesor orientador, guía y evaluador de los procesos de aprendizaje” (p.20).

En cuanto a los roles que debe desempeñar un tutor virtual, autores como Gisbert, Cabero y Llorente (citado en Cabero y Barroso et al., 2007, p.21), lo resumen en la siguiente lista:

- Consultores de información/ facilitadores de aprendizaje.
- Diseñadores de situaciones mediadas de aprendizaje.
- Moderadores y tutores virtuales.
- Evaluadores continuos.
- Orientadores.
- Evaluador y seleccionador de tecnología.

¿QUÉ ES MEDIACIÓN PEDAGÓGICA?

Prieto (2013) en una entrevista dada para la Revista Comunicar, expresa que la mediación pedagógica es “la tarea de promover y acompañar el aprendizaje en cualquier contexto y a cualquier edad de los posibles aprendices” (párr. 2).

Por otro lado, Palacio (2007) define mediación pedagógica como “el tratamiento de contenidos y de las otras formas de expresión de los diferentes temas a fin de hacer posible el acto educativo, dentro de una educación concebida como participación, creatividad, expresividad y racionalidad” (p. 93).

Por qué es indispensable la mediación pedagógica

La UNED (2011), en uno de sus documentos diseñados para orientar el diseño y oferta de cursos en línea, menciona que la figura del docente o tutor es fundamental, pero también rescata que es necesario para ello que el docente esté capacitado, no solamente en su disciplina sino que también es necesario que haya cierto dominio tecnológico, todo esto para que le permita ir más allá de ser un simple trasmisor de información y se convierta en facilitador del conocimiento.

De la misma forma, Cabero y Barroso (2012) mencionan “partimos de la necesaria presencia de la figura del tutor en los procesos de formación on-line, en la misma forma que nadie discute la presencia del profesor en ningún proceso formativo”. Seguidamente aclaran que es necesario “tener en cuenta que el proceso de tutorizar o gestionar no consiste solamente en crear una serie de mensajes, de ejercicios, test, recursos” (p. 24).

López (s.f.) sustenta con varios aspectos que la mediación pedagógica es el papel fundamental dentro de los cursos en línea, algunos de ellos son:

- Aunque la tecnología ha venido a facilitar la enseñanza, esta es solamente un medio y por sí solo no hace nada.
- El seguimiento y la retroalimentación constante permiten que el estudiante se motive y aprenda de sus errores.
- La dificultad que los medios tecnológicos pueden provocar la desmotivación por parte de los participantes.
- La motivación y el fortalecimiento de la autoestima alivian el sentimiento de aislamiento de quién estudia a distancia.
- La interactividad en contenidos, las actividades y entre los participantes, ha reflejado cambios en el aprendizaje.

FUNCIONES DEL TUTOR VIRTUAL

Padula (citado en Cabero y Barroso, 2012) definen la función del tutor virtual como la acción orientadora que ejerce uno o más docentes a cada estudiante con la finalidad de facilitar “la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda” (p. 25).

Más adelante, estos mismos autores, concluyen en que la función del docente es la de promover y orientar el aprendizaje y para ello debe ser capaz de generar comunicación con los estudiantes y entre los estudiantes de forma que beneficie el aprendizaje activo y el desarrollo del conocimiento de forma colaborativa. Es por esta razón que ellos exponen una lista de características que el tutor virtual debe poseer, esto de acuerdo a una investigación realizada por García y otros

- Preocupación para innovar.
- Compromiso para asumir sus funciones.
- Dedicación a sus estudiantes y a la preparación como tutor virtual.
- Comprensión con los problemas de sus estudiantes.
- Habilidades para socializar y para la comunicación sincrónica y asincrónica.
- Actitud crítica tanto con sus estudiantes como con la institución.
- Disposición para trabajar en equipo con el resto de tutores.
- Capacidad para liderar de forma democrática (2010, p. 26).

García Arieto (citando en Cabero y Barroso, 2012 y Bautista, Borges y Forés, 2008), agrupa en tres las funciones del tutor virtual: académica, de orientación e institucional y de nexos.

Por su parte, Berge (citando por Cabero y Román (2006)) las sintetiza en cuatro funciones: la pedagógica, la social, la de gestión y la técnica.

Siguiendo la línea de Cabero (citando por diferentes autores como Llorente, 2006; Cabero y Román, 2006; Cabero y Barroso, 2012; y GIZ y Educal, 2012), se define para el tutor virtual las siguientes cinco funciones:

- **Técnica:** el docente debe asegurar el acceso del estudiante al aula virtual así como asegurar que los estudiantes conozcan las herramientas a utilizar dentro del entorno.
- **Académica:** el tutor debe dominar los contenidos, poseer habilidades para realizar actividades, diagnosticar y evaluar formativamente a sus estudiantes.
- **Organizativa:** esta función establece los pasos a seguir para el desarrollo del curso y distribuye los tiempos.
- **Orientadoras:** el tutor también debe dar seguimiento y orientación a cada uno de los estudiantes con el fin de garantizar su aprendizaje.
- **Sociales:** busca minimizar la sensación de aislamiento, pérdida o falta de motivación que pueden producirse cuando el participante interactúa por medio del computador.

EL PERFIL DEL TUTOR VIRTUAL SEGÚN AUTORES

Según Schlosser y Anderson (citado en Palacios, 2007, p. 96) el tutor virtual debe ser capaz de desarrollar las siguientes habilidades:

- Entender la naturaleza y la filosofía de la educación a distancia bajo el influjo del nuevo paradigma telemático.
- Entrenarse en la práctica de los nuevos sistemas a distancia.
- Identificar las características del estudiante o participante más allá de las fronteras geográficas y asumiendo deferentes contextos.
- Involucrarse en la organización, planificación y la toma de decisiones.
- Diseñar y desarrollar cursos interactivos que utilicen en forma apropiada las nuevas tecnologías.
- Adaptar las estrategias de enseñanza y aprendizaje para la educación a distancia.
- Organizar los recursos instrucciones en un formato o diseño capaz de potenciar el estudio independiente.
- Evaluar la actitud de los estudiantes hacia los nuevos sistemas telemáticos.
- Ser un agente innovador tanto tecnológico como socialmente.

Para Salmon (citando en UNED, 2011, p. 29 y en Cabero y Barroso, 2012, p.34) el tutor virtual debe desarrollar acciones que se describen en cinco fases, iniciando por la capacidad de garantizar el acceso de los estudiantes a la plataforma y de motivarlos a participar (acceso y motivación), seguido por desarrollar espacios sociales que ayuden a finalizarse con el entorno y entre sus compañeros (socialización en línea), preparar el envío y recibo de información (intercambio de información) y facilitar el proceso de construcción y desarrollo del conocimiento (construcción de conocimiento), hasta llegar a la fase en que el estudiante se convierta en autodependiente y autodidacta (desarrollo).

Según Romero y otros autores, así como Barroso (citado en Cabero y Barroso, 2012, p. 32) y Barker (citado en Cabero y Román, 2006, p. 211), las competencias y habilidades del tutor virtual se pueden agrupar en habilidades pedagógicas, técnicas y organizativas.

Por otro lado, GIZ y Educal (2012) agregan también a esta lista, la habilidad interpersonal, la comunicativa y la de formación disciplinar, quedando las habilidades que debe desarrollar el tutor virtual de la siguiente forma:

- **Pedagógica:** es fundamental que el docente conozca cómo enseñar, cómo interactuar con sus estudiantes, no basta con ser experto en la materia si no es capaz de compartir esos conocimientos con sus estudiantes.
- **Tecnológica:** la tecnología es medio para comunicarse con los estudiantes, es el vehículo que transporta la información, por lo que es necesario conocer la plataforma en la que se desarrollará el curso y utilizar adecuadamente cada una de las herramientas de la plataforma (tareas, foros, blogs, wikis, entre otras).
- **Organizativo:** el éxito de un curso parte de una buena organización y planificación antes y durante el curso (distribuir tiempos, seleccionar materiales, elegir estrategias de aprendizaje, diseñar instrumentos de evaluaciones, son algunas tareas a considerar).
- **Formación disciplinar:** el conocimiento profesional es la base de todo docente, para enseñar primero se debe conocer por lo que se hace necesario que el docente se mantenga informado y actualizado en su disciplina.
- **Interpersonal:** si bien, en los cursos virtuales nuestro contacto directo es con el computador, no se debe olvidar que al otro lado hay un ser que siente, piensa e interpreta, por lo que se hace necesario que el docente siempre actúe como si estuviera frente a sus estudiantes (saludar, cuidar su vocabulario, usar emoticones para transmitir sentimientos, despedirse, entre otras).
- **Comunicativa:** la buena comunicación es fundamental en los cursos en línea, y al ser la mayoría textual, es necesario ser claro y concreto en sus ideas, no se debe omitir nada pensando que es obvio, pero tampoco, se debe redundar en las ideas.

PERFIL DEL TUTOR EN LA UNED

En el documento Lineamientos de Política Institucional, la UNED (2007, pp. 37-38) define los siguientes aspectos para garantizar el desempeño de la docencia:

- Enriquecerse con todos los medios posibles, usando toda una gama de tecnologías, con la finalidad de facilitar el aprendizaje.
- La evaluación de los aprendizajes debe renovarse basándose en los lineamientos, incluyendo un componente de mayor producción por parte del estudiante, resolución de problemas, elaboración de esquemas, entre otros; respondiendo a la metodología del curso y retroalimentando el proceso de aprendizaje del estudiante.
- Establecer políticas académicas de requisitos de estudio previos para los cursos y programas para promover a los estudiantes de la UNED, facilitar la estructuración de los contenidos y clarificar las relaciones con otras universidades.

- Solo deben emplearse tutores cuya preparación verdaderamente los capacite para impartir la asignatura.

De acuerdo con estos aspectos que describen la entrega de la docencia y los elementos mencionados en el Modelo Pedagógico de la UNED (2005, p. 33) se presentan las competencias que debe desempeñar un tutor en la UNED:

- La planificación académica.
- El diseño y producción de unidades didácticas modulares.
- La facilitación del proceso de aprendizaje.
- La evaluación y autorregulación de los aprendizajes.

LIMITACIONES PARA REALIZAR LA ACCIÓN TUTORIAL

Es importante también mencionar las limitantes con las que se puede enfrentar el docente para realizar su labor como tutor virtual, es por ello que se hace referencia a un estudio realizado con profesores universitarios por García Valcárcel (citado en Cabero y Barroso, 2012, p. 37) quien tras reconocer la importancia que tiene la figura del tutor virtual para la formación de los estudiantes, se señalan que esta labor se puede ver limitada por:

- Falta de tiempo.
- Exceso de estudiantes por grupo.
- Actitud preponderante por parte de los universitarios (miedo, timidez, falta de interés o responsabilidad por el estudio).

Metodología empleada

Este estudio inicia con la solicitud de un trabajo final en el cuarto módulo del curso Implementación y Desarrollo de cursos eLearning (IDeL) 2012-2013, módulo que tiene como nombre Interactividad y Tutoría virtual y es desarrollado por GIZ y Educal. En este trabajo se solicita realizar un manual para el tutor virtual, el cual debe contemplar aspectos como qué es tutor virtual, sus funciones, el perfil que debe desarrollar y la importancia de la mediación pedagógica, además se solicita elaborar los objetivos de aprendizaje que sustente los lineamientos para una mediación pedagógica eficaz y una lista de quehaceres que este debe seguir dentro de un curso virtual, todo esto enfocado en las características de la institución en la que se labora, en este caso la UNED de Costa Rica.

La revisión de literatura comienza en el contenido del curso IDeL, y se retroalimenta, en libros impresos, revistas en línea y la base de datos de la biblioteca de la UNED de Costa Rica. Las palabras claves para realizar búsquedas fueron: perfil o papel del tutor virtual, funciones, competencias y habilidades del tutor virtual. Además, se consideró que los autores fueran reconocidos y que la literatura estuviera actualizada, de 2007 en adelante, solo para situaciones especiales se toman en cuenta años anteriores.

Antes de realizar la búsqueda de información, se elabora un esquema con los puntos de interés

a desarrollar, posterior se realiza la busca de información en el contenido del curso IDeL, en los libros impresos, las base de datos y las revistas elegidas; se comparan los puntos de vista de los diferentes autores y se elige la información de acuerdo al objetivo propuesto.

En cuanto a las funciones, las competencias y habilidades que debe desarrollar el tutor virtual, se realizaron dos tablas de comparación con los puntos de vista de diferentes autores, tablas que ayudaron a realizar el análisis y a concluir en ciertos puntos.

Los objetivos de aprendizaje que fundamentan la propuesta de lineamientos para una medición pedagógica eficaz y la lista de quehaceres que el tutor deberá realizar para su buen desempeño en el diseño y desarrollo de cursos en línea, se definieron con la ayuda de las conclusiones obtenidas en este documento, más la experticia que se ha alcanzado durante casi 8 años trabajando con entornos virtuales y con la asesoría tanto de tutores como estudiantes.

Algunos de los autores elegidos por haber escrito sobre la labor docente dentro de los entornos virtuales son: Julio Cabero, Pedro Román, Guillermo Bautista, Federico Borges, Anna Forés, Gabriela Padilla, Fernando Leal, Mauricio Hernández, María del Carmen Llorente, Lorenzo García, David Garrison, Thomas Anderson, Rolando Palacios, David Prieto, entre otros.

Análisis y discusión de los resultados

De acuerdo a la definición de autores como Miguel (citado en Vázquez, s.f. y Cabero y Barroso, 2012), se puede sintetizar en que la tutoría virtual es el papel que asume el docente dentro de los entornos virtuales para aconsejar, acompañar, guiar, orientar, conducir y evaluar el desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.

Tal y como lo demuestra López (s.f.), el papel del docente, vista como una buena mediación pedagógica, en cualquier área educativa es fundamental y dentro de los entornos virtuales no es la excepción, si bien es cierto, actualmente existen sistemas multimediales que facilitan la comprensión de los contenidos, las necesidades o las características de aprendizaje de los estudiantes son muy específicas y propias de cada uno, por lo que la presencia del tutor para identificar y orientar estas necesidades siguen siendo irremplazables hasta el momento.

Enfocados siempre en que la figura del tutor virtual es fundamental dentro de los cursos en línea, la UNED (2011) y otros autores, aclaran que el tutor en línea requiere de un desempeño eficaz para poder alcanzar el objetivo propuesto, por lo que se hace necesario que desarrolle de forma correcta sus funciones y demuestre ciertas competencias y habilidades.

Por último, documentos (UNED, 2006 y UNED, 2005) demuestran que la UNED pretende que sus tutores posean las competencias y las habilidades necesarias para el buen desempeño dentro los cursos en línea, a fin de promover el uso de diferentes estrategias de aprendizaje.

FUNCIONES DEL TUTOR VIRTUAL

Aunque algunos autores agrupan las funciones del tutor virtual de diferentes formas, en su mayoría siguen líneas similares, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Comparación de las funciones del tutor virtual respecto a la opinión de tres autores

Funciones	Autores		
	Berge	García Arieto	Cabero
Pedagógica/Académica	•	•	•
Social	•		•
Gestión/ Organizadora	•	•	•
Técnica	•		•
Orientadora			•
Institucional y de nexos		•	•
<i>Citados en:</i>	<i>Cabero, J. y Román, P. (2006)</i>	<i>- Cabero y Barroso (2012) - Bautista, G. Borges, F. y Forés, A. (2008)</i>	<i>- Llorente, M. (2006) - Cabero, J y Román, P. (2006) - Cabero y Barroso (2012) - GIZ y Educal (2012)</i>

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla anterior, las funciones del tutor virtual más analizadas por los diferentes autores, son las referentes a la línea de Cabero, quien es citando en Llorente (2006), Cabero y Román (2006), Cabero y Barroso (2012) y GIZ y Educal (2012). Dichas funciones son: la técnica, la académica, la organizativa, la orientadora y la social.

COMPETENCIAS O HABILIDADES DEL TUTOR VIRTUAL

Igual que en las funciones del tutor virtual, autores se refieren a sus competencias de diferentes formas pero al final todos siguen la misma línea, tal y como se muestra en la tabla 2.

Tabla 1. Comparación de las funciones del tutor virtual respecto a la opinión de tres autores

Autores	Competencias que desarrollar un tutor virtual				
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
Salmon (citando en UNED, 2011 y Cabero y Barroso, 2012)	Acceso y motivación	Socialización en línea	Intercambio de información	Construcción del conocimiento	Desarrollo
Romero y Barroso (citado en Cabero y Barroso, 2012); Barker (citado en Cabero y Román, 2006); y GIZ y Educal (2012)	-Tecnológicas -Pedagógicas -Interpersonales	-Comunicativas -Interpersonales	-Pedagógicas -Organizativas -Comunicativas -Formación disciplinar		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla anterior se logra apreciar que para la propuesta de Salmon las cinco etapas agrupan competencias como las que proponen Romero y Barroso, Barker y GIZ y Educad. Por ejemplo: para llevar a cabo la etapa 1 (acceso y motivación) el tutor debe desarrollar competencias tecnológicas, pedagógicas e interpersonales; en la etapa 2 (socialización en línea) competencias comunicativas e interpersonales y en la etapa 3 (intercambio de información), etapa 4 (construcción de conocimiento) y etapa 5 (desarrollo) competencias pedagógicas, organizativas, comunicativas y de formación disciplinar.

Basados en los resultados anteriores, se definen los objetivos de aprendizaje para un tutor virtual, los lineamientos para una eficaz mediación pedagógica en línea y una lista de quehaceres para el diseño y desarrollo de curso virtual, que sin duda orientarán la acción tutorial.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA UN TUTOR VIRTUAL

Partiendo de la importancia que tiene el rol del docente dentro de los cursos en línea, se define los objetivos de aprendizaje en los que se debe enfocar la labor del tutor virtual.

- Diseñar contenidos y actividades que fomenten el desarrollo de competencias, el pensamiento crítico, el trabajo en equipo, la autorregulación y la autonomía de sus estudiantes.
- Utilizar variedad de técnicas y estrategias innovadoras que garanticen el desarrollo de materiales que puedan adaptarse, según la tecnología utilizada, a los diversos estilos de aprendizaje.
- Evaluar el aprendizaje en forma integral, pertinente y coherente con los objetivos de aprendizaje propuestos.
- Utilizar la tecnología como un medio que promueva la comunicación y la interacción dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Buscar espacios de capacitación que le permitan mantenerse informado y actualizado en su disciplina.

LINEAMIENTOS PARA UNA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA EN LÍNEA EFICAZ

Enfocados en los objetivos propuestos anteriormente, algunos de los lineamientos para que una mediación pedagógica en línea sea eficaz son:

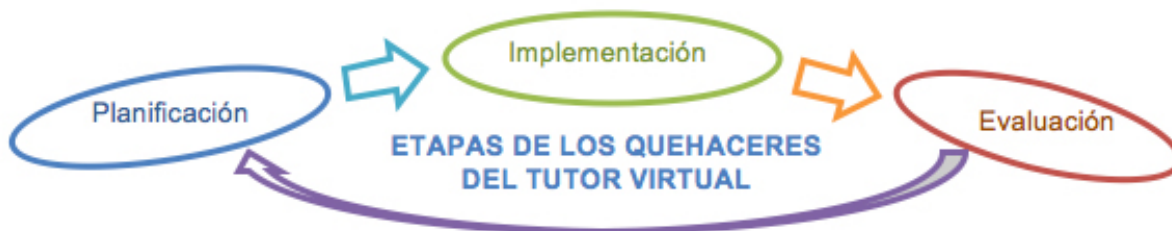
- Guiar u orientar el proceso de aprendizaje.
- Mantener una comunicación activa.
- Motivar la participación en las diferentes actividades.
- Fomentar la interacción entre los contenidos.
- Contextualizar las actividades de aprendizaje.
- Promover la interactividad en las actividades, el contenido y entre participantes.
- Incentivar la entrega oportuna de los trabajos.
- Fomentar la autonomía, la investigación, la innovación y el trabajo en grupo.
- Construir personas críticas, responsables y solidarias.
- Evaluar el aprendizaje en forma integrada al proceso de aprendizaje.
- Utilizar diferentes técnicas de evaluación.
- Garantizar pertinencia y coherencia entre la evaluación y los objetivos de aprendizaje.

- Utilizar la tecnología como un medio.
- Crear y mantener activa una comunidad virtual de aprendizaje.
- Utilizar estrategias de aprendizaje que despierten el deseo de aprender.
- Prepararse para enseñar tanto hoy como mañana (capacitación constante).

LISTA DE QUEHACERES PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS EN LÍNEA

Reiterando que la función del tutor virtual va más allá del simple hecho de transmitir información y que se enfoca en una serie de actividades definidas de acuerdo a las funciones, competencias y habilidades que exigen su perfil, algunos autores como Bautista et al. (2008, pp. 59-188), Hernández et al. (2012, p. 73) y Smith (citando en Cabero y Barroso, 2012), agrupan las actividades de la labor docente en tres significativas etapas que inician con la planificación del curso (antes), se desarrolla con la implementación de este (durante) y se retroalimenta con la evaluación final que realizan los estudiantes sobre el desarrollo del curso (después), proceso similar a un ciclo tal y como se muestra en la imagen 1.

Imagen 1. Ciclo de los quehaceres del tutor virtual



Fuente: elaboración propia.

Planificación (antes)

Se desarrolla semanas previas al inicio del curso, permitiendo la planificación y organización del curso. La buena calidad de los cursos inicia con una buena preparación, por lo que usted debe considerar lo siguiente:

- Prepárese para cada clase (investigue sobre los temas de estudio).
- Planifique con tiempo.
- Ajuste el curso a las necesidades de los estudiantes y a los objetivos del curso.
- Divida los objetivos y contenidos por semana, módulos u unidades.
- Distribuya los tiempos de acuerdo a la división de los objetivos y los contenidos.
- Proponga estrategias de aprendizaje que propicie el cumplimiento de los objetivos.
- Desarrolle contenidos actualizados y con interactividad.
- Proponga actividades interactivas e innovadoras.
- Redacte las consignas de las actividades en forma clara y concisa, no redunde.
- Incorpore en las consignas de las actividades saludo, despedida y su firma.
- Brinde los instrumentos de evaluación con las consignas de las actividades.
- Configure el entorno virtual (suba los recursos y cree los espacios de trabajo como foros, tareas, blogs, chat, entre otros.)

Implementación (durante)

Se basa en la etapa de planificación, por lo que un curso bien planificado facilita el desarrollo de este proceso. Los quehaceres a realizar persiguen orientar el proceso aprendizaje de cada uno de los estudiantes y se dividen en tres tiempos de la siguiente forma:

- *En la semana inicial:*

- Garantice el acceso a la plataforma.
- Brinde las orientaciones del curso.
- Realice una inducción al estudiante.
- Ofrezca una bienvenida al curso.
- Brinde un foro o espacio de presentación y otro para dudas.
- Realice un diagnóstico inicial a los estudiantes.
- Confeccione actividades de exploración del entorno o aula virtual, esto con la finalidad de que el estudiante se ambiente o familiarice con la plataforma.
- Esté atento a cualquier orientación que el estudiante requiera, en esta semana el estudiante necesita más de su apoyo.

- *En las semanas del curso (desarrollo del curso):*

- Cuide la apertura de cada espacio de trabajo (cumpla con las fechas establecidas).
- Incentive a la participación y realización oportuna de las actividades.
- Aconseje, guíe y oriente a los estudiantes.
- Responda oportunamente a las consultas de sus estudiantes.
- Promueva el trabajo en equipo, la autorregulación y la autonomía.
- Evalúe y retroalimente permanentemente el progreso del estudiante.
- Entregue oportunamente las calificaciones.
- Identifique y corrija a tiempo posibles problemas o necesidades de sus estudiantes que pueden afectar el desempeño académico.
- Destaque el esfuerzo y los logros de los estudiantes y refuerce los desaciertos.

- *En la semana final:*

- Analice el progreso académico de acuerdo a los objetivos propuestos.
- Brinde retroalimentación a sus estudiantes de acuerdo a su desempeño.

En general, mantenga *siempre* buena comunicación con el estudiante, uso correcto del vocabulario, actitud positiva, buen humor y constante retroalimentación, orientación y motivación.

Evaluación (posterior al curso)

Necesaria para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes, así como lo que debemos mejorar para el futuro. Los quehaceres a realizar son:

- Realice una evaluación del curso.

- Analice en forma crítica los resultados de la evaluación.
- Aplique mejoras al curso de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Informe de los resultados a las autoridades sobre las dificultades enfrentadas y las experiencias valiosas de forma que retroalimente a futuros tutores.

Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones a las que ha llegado este estudio son:

- La figura del tutor virtual es fundamental dentro de los cursos en línea, sin embargo, se hace necesario que este se desempeñe adecuadamente, de ahí la importancia que este se capacite constantemente.
- La mediación pedagógica es el papel principal del tutor virtual y consiste en orientar, guiar, facilitar y evaluar el aprendizaje de los estudiantes.
- El buen desempeño de un tutor virtual depende de sus competencias y habilidades para desenvolverse dentro de los entornos virtuales.
- Siguiendo la línea de Cabero, como lo apuntan varios autores, las funciones de un tutor virtual se agrupan en académicas, técnicas, organizadoras, orientadoras y sociales.
- Aunque autores describen de diferentes formas las competencias que deben desempeñar el tutor virtual, todos hablan en la misma línea, exigiendo competencias pedagógicas, tecnológicas, organizativas, comunicativas, interpersonales y de formación disciplinar.
- Los quehaceres del tutor virtual se dividen en tres significativas etapas que inician con la planificación del curso (antes), se desarrolla con la implementación de este (durante) y se retroalimenta con la evaluación final que realizan los propios participantes sobre el desarrollo del curso (después).
- En la etapa de implementación del curso se definen los quehaceres en tres tiempos (semana inicial, semanas de desarrollo y semana final), pero en general, durante todo el curso se debe mantener: buena comunicación con el estudiante, uso correcto del vocabulario, actitud positiva, buen humor, y sobre todo, constante retroalimentación, orientación y motivación.
- Tras reconocer la importancias que tiene la figura del tutor virtual para la formación de los estudiantes, es importante también señalar que esta labor se puede ver limitada por: falta de tiempo, exceso de estudiantes por grupo y actitud preponderante por parte de los universitarios (miedo, timidez, falta de interés o responsabilidad por el estudio).
- En síntesis, “la clave del éxito del aprendizaje a distancia es el tutor. Si el tutor es bueno, la tecnología se vuelve casi transparente. Al contrario, ninguna tecnología puede superar un pobre proceso tutorial” (Oficina de Evaluación Tecnológica del Congreso de los Estados Unidos citado en Palacios, 2007, p. 96).

Recomendaciones para futuras investigaciones

Se sugiere ampliar este estudio con la finalidad de oficializar en la UNED de Costa Rica, un manual que oriente específicamente la labor del tutor virtual y que sirva de sustento a los programas capacitadores y asesores en el diseño y desarrollo de cursos en línea.

Referencias

- Bautista, G., Borges, F. y Forés, A. (2008). *Didáctica Universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje* (2ª Ed.). Madrid: Narcea.
- Cabero, J. y Román, P. (2006). *E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet*. Sevilla: MAD, S. L.
- Cabero, J. y Barroso, J., (2012). El tutor virtual: Características y funciones. En Padilla G., Leal, F., Hernández, M. y Cabero, J. (Eds.), *Un reto para el profesor del futuro: La tutoría virtual* (pp. 15-42). Printed by Publidisa: SINED.
- GIZ y Educal (2012). *Cuatro Módulo: Interactividad y Tutoría virtual*. Curso IDeL 2012-2013.
- Hernández, M., García, M., Padilla, G., García, J., y Leal, F., (2012). Modelos de la tutoría virtual. En Padilla G., Leal, F., Hernández, M. y Cabero, J. (Eds.), *Un reto para el profesor del futuro: La tutoría virtual* (pp. 65-90). Printed by Publidisa: SINED.
- Hernández, Ma. y Legorreta, B., (s.f.). Manual del docente de Educación a Distancia. *Universidad Autónoma del Estado del Hidalgo. Sistema de Universidad Virtual*. Recuperado de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ_continua/curso_formador/LECT56.pdf
- López, M. (2007). ¿Es indispensable re-pensar la mediación pedagógica del tutor de la educación a distancia actual? *Revista ipac*. ISSN 1993-6850. RNPS No. 2140. Recuperado de http://www.revista.iplac.rimed.cu/index.php?option=com_content&view=article&id=181:mediaciondel-tutor-en-ead&catid=21&Itemid=118
- Llorente Cejudo, Mª del Carmen (enero, 2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa (Edute)*. Núm.20/ Enero 06. [Recuperado de http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm](http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm)
- Palacios, R. (2007). La tutoría: Una perspectiva desde la comunicación y la educación. En Landeta, A. (Ed.), *Buenas prácticas de e-learning* (pp. 91-110). Print in Spain: ANCED.
- Prieto, D. (2013). En torno a la palabra en la práctica de la educomunicación. *Revista Comunicar*. E-ISSN: 1988-3293 / ISSN: 1134-3478. Recuperado de <http://revistacomunicar.wordpress.com/2013/02/03/aularia-entrevista-a-daniel-prieto-castillo-en-torno-a-la-palabra-en-la-practica-de-la-educomunicacion/>
- UNED (2005). *Modelo Pedagógico*. San José, Costa Rica: EUNED.
- UNED (2007). *Lineamientos de Política Institucional 2006-2010*. San José, Costa Rica: EUNED.
- UNED (2011), *Cómo diseñar y ofertar cursos en línea*. Consideraciones generales. San José: Vicerrectoría Académica.

Vázquez, M. (s.f.). Tutor virtual: Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. *Revista e-ducare, Universidad de Salamanca*. Recuperado de <http://noesis.usal.es/educare/articulo4.html>