

El tutor y la práctica educativa dentro del contexto de la educación virtual: una mirada desde la docencia universitaria en México

Patricia Rodríguez Vidal

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Filosofía y Letras

Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia

Patysu12@gmail.com

Resumen

En pleno Siglo XXI, las universidades mexicanas están cambiando sus formas de enseñar en las aulas generando con esto la integración de las tecnologías de la información y comunicación para aprender dentro de un entorno de docencia virtual. El objetivo principal de este trabajo es conocer desde la óptica de la educación virtual cuáles son las nuevas funciones que debe desempeñar el tutor desde el quehacer cotidiano de sus prácticas educativas en los escenarios de la enseñanza basándose en los pilares de la educación virtual que descansan bajo las categorías de tipo: social, organizativa, orientadora y académica elementos que son de vital importancia dentro del marco de la docencia universitaria virtual en los ambientes de aprendizaje electrónico. Con base a lo anterior, además el tutor para enseñar en estos ambientes virtuales de aprendizaje debe contar con ciertas características que le permitan tener una estrecha comunicación y una sólida interacción con sus estudiantes a través de espacios de aprendizaje planeados y diseñados para el logro del proceso de enseñanza. Finalmente, se hace alusión al sitio web de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, en donde, se llevan a cabo las funciones que el tutor virtual desempeña dentro de la educación virtual.

Abstract

In the twenty-first century, the mexican universities are changing their ways to teach in the classroom generated with integration the of the information technologies and communication to learn in virtual environment of teaching. The mayor objective of this work it is to learn from the perspective of virtual education what are the new features of

the tutor from the daily life of their educational practices in the scenarios of education on the basis of the pillars of the virtual education to rest under the category of type: social, organizational, and guiding academic of elements the vital within the context of university teaching in the e-learning environments on the basis of the above, while the tutor to teach in these virtual learning environments must have some features while will allow it to be close communication and sound interaction with this students through spaces of learning planned and designed for the achievement of the process of teaching. Finally, make reference to the web site of the bachelor's degree in library and information science studies were carried out the functions of the tutor plays in virtual education.

Palabras clave: Tutor, Educación Virtual, México-Docencia Virtual.

Keywords: Tutor, Virtual Education, México-Virtual Teaching.

Introducción

La educación virtual supone un cambio en el rol del tutor, en su mejor sentido, las responsabilidades y principios básicos de la práctica educativa son transportables a un contexto dentro de la docencia universitaria mexicana. Aunque la forma de enseñanza puede adoptar diversas maneras, sus principios (expectativas claras, discurso crítico, detección de errores de concepto) son los mismos tanto en el entorno cara a cara como en el ambiente virtual, o bien, de múltiples dimensiones en cualquier contexto. Entre ellas cabe incluir ser un experto en la materia que enseñe, saber diseñar programas docentes, ser un animador social y un tutor. Pero como hemos señalado previamente, el marco liberador de la educación virtual altera de forma significativa el modo de desarrollar todas esas funciones.

Dado que las opciones educativas son cada vez más numerosas, enseñar en el contexto de la educación virtual es una responsabilidad, hacer crecer la interacción, las opciones, la movilidad todo esto tiene un efecto liberador y transformador sobre los enfoques educativos. Un elemento implícito a este reconocimiento es la necesidad de repensar cómo enfocamos la enseñanza en un contexto de docencia virtual en las universidades mexicanas y cómo examinamos la naturaleza de los objetivos que nos proponemos. Está claro que la tecnología ofrece una gran variedad de oportunidades que no pueden ser ignoradas. Por otra parte, todo este potencial sólo puede ser plenamente realizado mediante la presencia del docente ante su práctica educativa competente y responsable.

En este sentido, [Anderson, 2001] nos define a la presencia docente como: “El diseño, facilitación y orientación de los procesos cognitivo y social con el objetivo de obtener resultados educativos significativos desde el punto de vista personal y docente” [p.98]. Citado por [Garrison, 2002].

A partir de esta descripción, no debería haber duda sobre el rol esencial que la presencia docente juega en la integración de varios elementos de una practica educativa sobre todo cuando ésta se integra en un contexto como el de la educación virtual dentro del marco de la docencia universitaria en México. La presencia docente ofrece un servicio esencial al identificar el conocimiento relevante socialmente al diagnosticar y evaluar los resultados docentes. En el contexto de la tutoría todo se vuelve más fácil porque el medio sirve de soporte a un diálogo más reflexivo y el aprendizaje electrónico requiere mucha atención para equilibrar el control y responsabilidad en la que los resultados pueden llegar a ser muy satisfactorios.

El escenario educativo: el tutor como elemento clave

Recientemente las instituciones de educación superior están sufriendo transformaciones que se orientan hacia el aspecto educativo, es ahora en las universidades mexicanas en donde se están gestando estos cambios sustanciales que dan paso para llevar a cabo la práctica educativa de aprender de diferente manera en los escenarios virtuales lo que indudablemente están ocasionando que surjan nuevas formas de enseñar incorporando con ello el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC). En este sentido [Jaramillo, Castañeda y Pimienta, 2009].consideran que el buen éxito de toda formación educativa se basa en la construcción de ambientes de aprendizaje diseñados para ser usados por los profesores para propiciar las condiciones necesarias para que el estudiante pueda aprender directamente frente a los estímulos del ambiente de enseñanza en este tipo de espacios.

De tal forma que, en la actualidad muchos de estos entornos son apoyados mediante la integración de Tecnologías de Información y Comunicación. Al respecto, [Garbis, 2004] considera que las TIC deben de apoyar el aprendizaje activo mediante mensajería electrónica, e-mail, foros y vídeos; asimismo el uso de estas tecnologías están orientadas hacia aspectos educativos donde el profesor se apoya para su labor docente y tampoco debe perder de vista que siempre hay que estar en continua evolución sobre las herramientas tecnológicas que van surgiendo.

De acuerdo a [Ask, 2011] señala que: “El profesor que usa las tecnologías de información necesita estar preparado para resolver problemas tecnológicos, aprender los sistemas de gestión para enseñar en ambientes virtuales” [p.33]. En relación con lo expuesto anteriormente, los escenarios a los que se enfrentan los docentes es saber primeramente cómo van a planear y organizar estas nuevas formas de enseñar en espacios donde la educación virtual requiere cubrir un cierto perfil que debe poseer, además de las funciones y roles para interactuar de manera óptima entre el binomio profesor/alumno, actores principales en la educación virtual. Inicialmente es importante comentar que en este documento en lo sucesivo se utilizará el término tutor virtual como aquella persona que orienta y acompaña al estudiante en su proceso de enseñanza en un espacio de aprendizaje virtual mediante la aplicación de herramientas tecnológicas en la modalidad de educación en línea.

Fundamentalmente el tutor juega un rol importante en la educación virtual, es el elemento clave en la presencia docente dentro del proceso de aprendizaje, es por eso que el tutor debe mostrar convicción en los beneficios que esta modalidad le ofrece. En este sentido, es importante destacar la connotación que [Budge, 2006] señala para entender los términos tutorear y asesorar usándolos indistintamente para describir el marco en donde una persona apoya y promueve a otra persona o a un grupo de gente. La literatura revela la variación considerable con respecto a estos términos dentro de los otros tipos de clasificaciones (académico-escolar-social). Su naturaleza (formal e informal) el número de tutores (individual y grupal) y el objetivo del programa del tutor (habilidades sociales, adaptación por parte del tutor, conocimiento del tema y habilidad de enseñanza y habilidad para el uso de la tecnología). Lo que la mayoría de programas tienen en común es el objetivo de que avancen los tutores. A pesar del enfoque que se le da al tutor, muchos estudios también indican sus ventajas, particularmente en aquellas dimensiones como la mejora de la habilidad de comunicación interpersonal.

En este orden de ideas, [Topping, 2009] argumenta que el término tutoriando usualmente se refiere a: “La interacción interpersonal donde una persona tiene la intención de ayudar a otra en el área en donde se asiste”. El tutor virtual debe conocer y adherir a las demandas que plantea la sociedad de la información. El mejor tutor es el que a medida que enseña se va haciendo más prescindible al mismo tiempo que el estudiante va adquiriendo cada vez más autonomía.

Al respecto, [Vázquez, 2007] en su artículo intitulado: Tutor virtual señala que el tutor es: “Una figura que acompaña a los alumnos durante la acción formativa realizando

un proceso de mediación de distintas fases de integración y autonomía de los alumnos” [p.130]. Por otra parte, el tutor también debe contar con ciertas características entre las que se encuentran como primera tarea; lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación virtual, orientándolo en su metodología. Por ello, el tutor debe conocer los fundamentos de la formación en línea, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica. Por lo tanto, todo tutor virtual debe realizar constantes monitoreo de los progresos de sus alumnos en varios sentidos, al mismo tiempo, favorecer que éstos los realicen por sí mismos, y también del momento que el aprendizaje se ejecuta en el espacio que media en lo que la persona ya sabe y puede hacer y lo que selecciona y procesa activamente (con guías didácticas y luego por sí misma) como información significativa para construir un nuevo significado y desarrollar nuevas competencias. El tutor enseña, orienta e integra al alumno al sistema. Por lo que un tutor efectivo en el cumplimiento de su rol debería poseer los siguientes atributos:

- A) Empático.- Para lograr sintonizar con sus alumnos a pesar de la disociación del tiempo y el espacio, característica de los procesos de educación virtual y de la multiplicidad de estilos personales de los alumnos.
- B) Proactivo.- Para lograr sortear los obstáculos y resistencias que se presenten, tanto de tipo tecnológico como humano.
- C) Buen anfitrión.- Debe ser quien introduzca y mantenga motivados a los alumnos en esta modalidad.
- D) Maestría comunicativa.-Debe manejar todas las posibilidades y alternativas de comunicación en los distintos soportes, siendo lo más claro posible a fin de no distorsionar la esencia de los mensajes. Debe a su vez ser mediador entre las múltiples comunicaciones generadas por la interacción entre los alumnos y él.
- E) Experiencia didáctica.- Que le permita seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil del grupo de alumnos.

Metodología

Antecedentes

En años recientes las universidades mexicanas se están sumando a la era digital y, de manera particular la Universidad Nacional Autónoma de México es testimonio de esta evolución tecnológica. Actualmente la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia, desde su reciente creación y funcionamiento de 2 años y 9 meses trabajó un proyecto conjunto donde participaron la CUAED (Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia) y el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED-FFyL) para diseñar de manera específica y acorde a las necesidades de la comunidad bibliotecológica el sitio web como espacio electrónico donde los tutores virtuales usan las tecnologías de información y comunicación para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de los materiales y los recursos didácticos que se encuentran totalmente en línea.

Del mismo modo, como parte del buen funcionamiento académico de esta carrera se le solicita a los docentes que cuente con los siguientes requerimientos tecnológicos que responda a las nuevas funciones y roles para desarrollarse como tutor virtual, siendo algunas de éstas las siguientes:

- ✓ Se hace una entrevista al posible candidato y se realiza una selección cuidadosa acerca del perfil con el que debe de contar
- ✓ Para formar parte de la planta docente en la modalidad a distancia, es obligatorio acreditar el curso “Asesor en línea” impartido por CUAED.
- ✓ Poseer experiencia docente mínimo de dos años en educación a distancia
- ✓ Dominio y habilidad en el uso de herramientas tecnológicas
- ✓ Dominio de la plataforma moodle en la que se encuentra la licenciatura
- ✓ Manejar procesador de texto, @, foros, software en uso acorde al aula virtual que impartirá.
- ✓ Resolver problemas tecnológicos de los alumnos
- ✓ Estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos
- ✓ Se ofrece el curso de inducción para conocer de manera detallada los elementos que la conforman el sitio web de la licenciatura
- ✓ Tomar cursos de actualización que la División SUAYED oferta para sus tutores

- ✓ Implementar nuevas propuestas que le permitan desarrollar el uso de tecnología

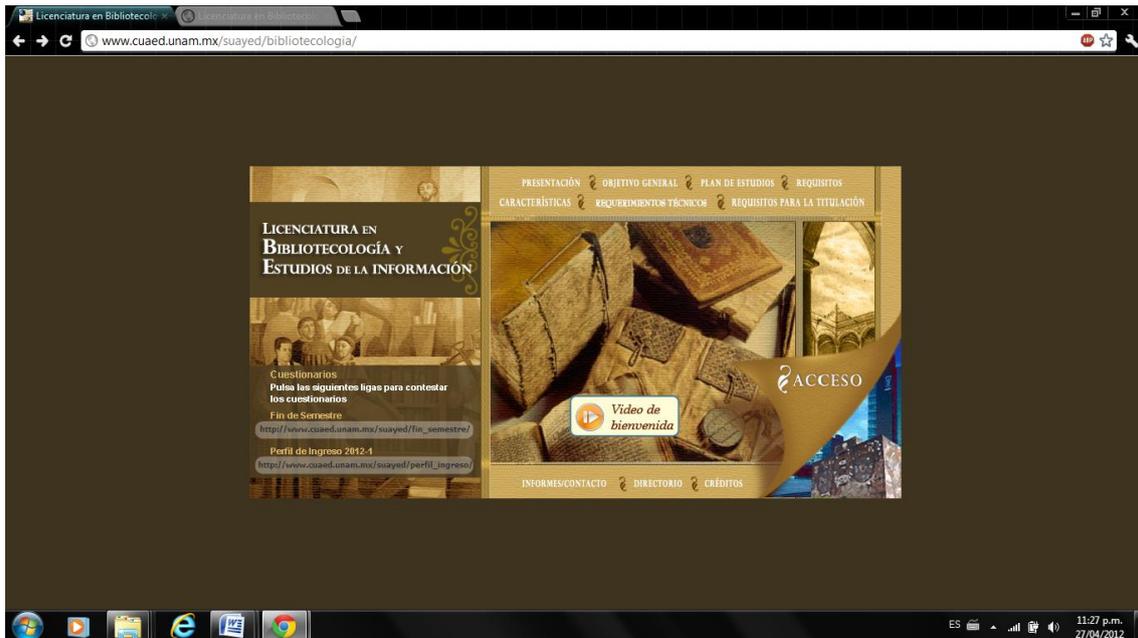
El modelo educativo

La licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia. Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM (SUAYED/FFyL) cuenta aproximadamente con doscientos alumnos y 19 tutores que se encuentran distribuidos en los semestres que se imparten en este momento. A lo largo del semestre lectivo se les solicita a los tutores virtuales que realicen cada una de las funciones y roles que conlleva el trabajo en línea siendo estas las de carácter; académicas, orientadoras, sociales y técnicas para llevar a cabo el buen desempeño del proceso de enseñanza que estos espacios de aprendizaje electrónico requieren para el logro de los objetivos planteados y de la formación de los futuros egresados de nuestra comunidad bibliotecológica.

Desde luego, es importante mencionar que para llevar la buena planeación, organización, supervisión y seguimiento de las funciones y roles que cada uno de los tutores virtuales debe realizar, existe un supervisor general quién constantemente verifica el desempeño académico y el coordinador de la licenciatura que monitorea que estas actividades se llevan a cabo, desde el acceso diario a plataforma con un mínimo de diez horas a la semana para revisar que los tutores virtuales realicen: las actividades de aprendizaje y retroalimentar al mismo tiempo la actividad, o bien, en su defecto enviar al alumno que la actividad debe de ser corregida y reenviarla nuevamente a su tutor para ser revisada y calificada en plataforma y en los tiempos señalados por el calendario de entrega; además es parte fundamental del trabajo en línea estar siempre pendiente para contestar dudas a través del @ del sitio web y del @ comercial que posea el alumno en un plazo máximo de 24 horas.

Adicionalmente, se tienen planeados a lo largo del semestre la realización de foros de discusión que contribuyen a socializar y a reforzar los temas tratados en las unidades que conforman el temario de cada una de las aulas virtuales ya que en algunas se planean blogs para reforzar los conocimientos adquiridos e interactuar con los estudiantes. Para ilustrar lo anterior se incluye la dirección electrónica donde se despliega la pantalla específica usada por el tutor virtual.

<http://www.cuaed.unam.mx/suayed/bibliotecologia/>



La práctica educativa en la educación virtual

Las funciones del tutor virtual

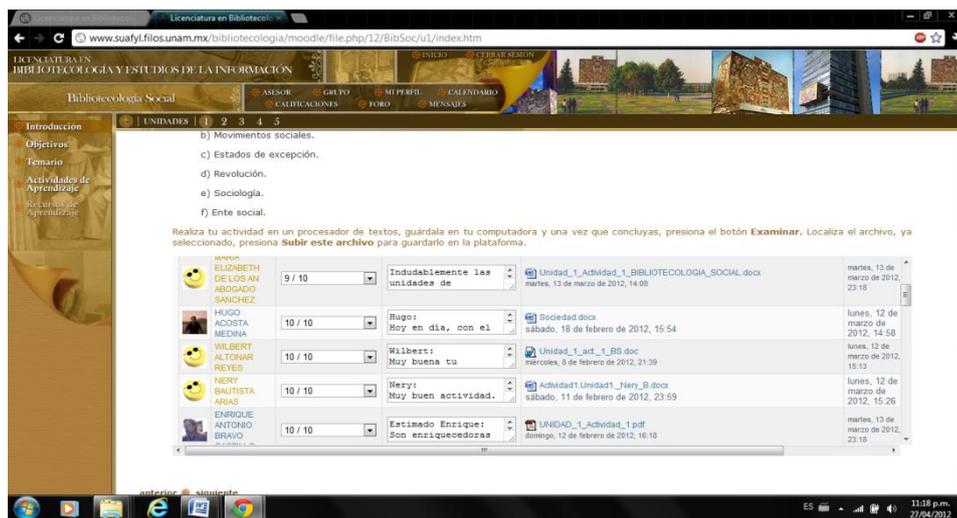
La importancia que juega el tutor virtual es esencial para el buen desempeño de sus funciones del trabajo en línea, indudablemente que una función tutorial la definimos como la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuada para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda. En definitiva podemos decir que es un proceso de orientación, ayuda o consejo, que realizamos sobre el alumno para alcanzar diferentes objetivos como son: integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, resolverle las dudas de comprensión de los contenidos que se le presente, facilitarle su integración en la acción formativa, o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo y que son motivo determinante del alto abandono de los estudiantes en estas acciones formativas. Del mismo modo [Cabero, 2004], [Llorente y Romero, 2005] conjuntan una serie de propuestas que incluyen las diferentes

funciones que debe desempeñar el tutor virtual entre las que se encuentran las siguientes:

A) **Función Académica.-** Es una de las tareas más relevantes de cualquier tutor virtual, deberá ser competente en aspectos relacionados con el dominio de los contenidos, el diagnóstico y la evaluación formativa de los estudiantes, poseer habilidades didácticas para la organización de actividades, tales como:

- Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados.
- Responder a los trabajos de los estudiantes.
- Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado.
- Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo.
- Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes.
- Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.

La siguiente pantalla confirma la función del tutor



B) **Función Organizativa.-** Debe estar perfectamente planificada, esta función establecerá la estructura de la ejecución a desarrollar, explicación de las normas de funcionamiento, tiempos asignados Para ello, se presenta las siguientes posibles actividades a realizar:

- Establecer el calendario del curso, de forma global como específica.
- Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno virtual.

- Mantener contacto con el resto del equipo docente y organizativo.
- Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros.
- Contactar con expertos.
- Ofrecer información significativa para la relación con la institución.

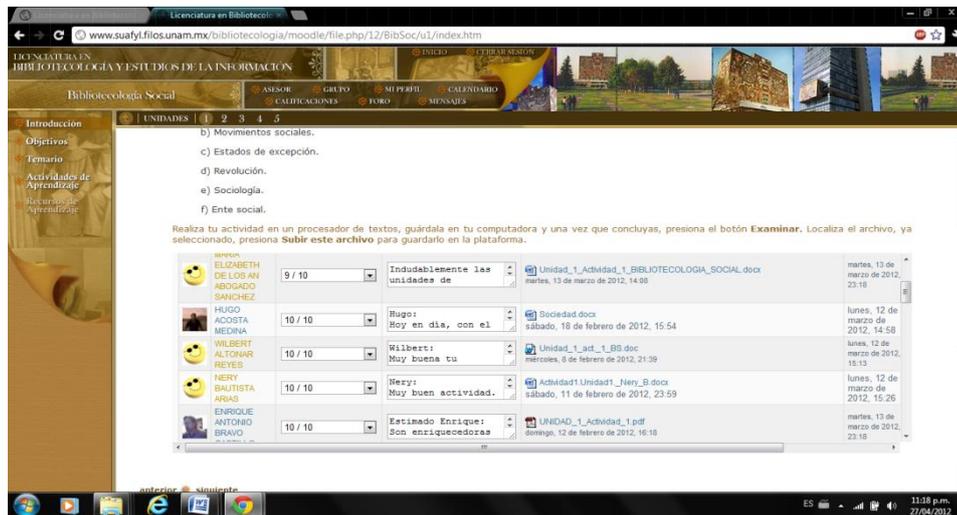
Para esta función tenemos lo siguiente. La pantalla muestra el calendario de la entrega de actividades

Actividades	Fecha limite de realización
Unidad 1.	
Actividad 1. Deficciones.	09/03/2010
Actividad 2. Cuestiones.	09/03/2010
Actividad 3. Preguntas.	09/03/2010
Actividad 4. Mapa mental.	09/03/2010
Foro 1	09/03/2010
Unidad 2.	
Actividad 1. Cuestionario.	16/03/2010
Actividad 2. Cuadro.	16/03/2010
Actividad 3. Pregunta.	16/03/2010
Foro 2	16/03/2010
Unidad 3.	
Actividad 1. Reflexión.	13/04/2010
Actividad 2. Cuadro.	13/04/2010
Actividad 3. Preguntas.	13/04/2010
Foro 3	13/04/2010
Unidad 4.	
Actividad 1. Deficciones.	13/04/2010
Actividad 2. Cuestiones.	13/04/2010
Actividad 3. Preguntas.	13/04/2010
Actividad 4. Mapa mental.	13/04/2010
Foro 4	13/04/2010

C) **Función orientadora.**- Ofrecer un asesoramiento personalizado a los estudiantes del curso online en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias de formación que son por parte del tutor un aspecto imprescindible a desarrollar bajo esta función, con el propósito fundamental de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa. Propuestas sobre actividades que puede llevar a cabo:

- Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red.
- Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo.
- Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado.
- Motivar a los estudiantes para el trabajo.
- Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio.
- Ser guía y orientador del estudiante.

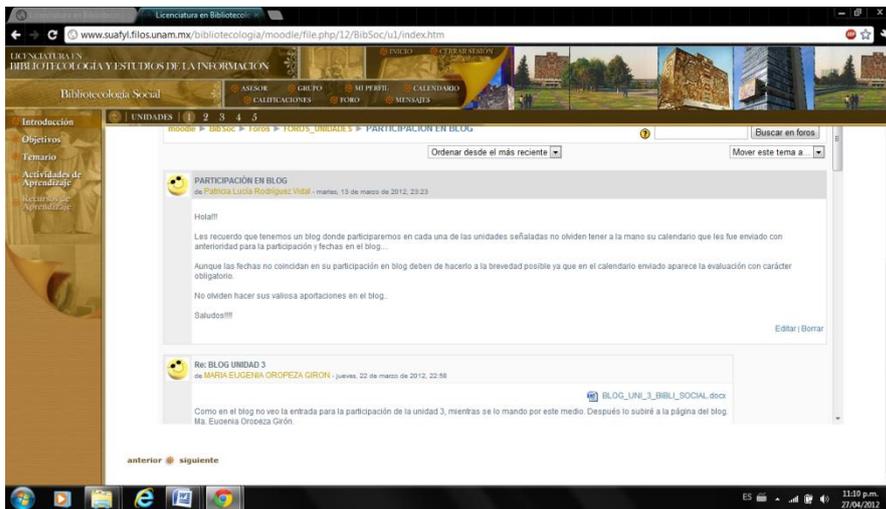
En este ejemplo el tutor orienta la forma en cómo el alumno debe corregir la actividad solicitada



D) **Función Social.**- Esta última función supone, coincidiendo con [Sánchez, 2001], [Barker ,2002] y [Cabero, 2004] una de las funciones más relevantes en lo que respecta a la consecución del éxito de cualquier acción formativa a través de la red, ya que minimiza situaciones que pueden producirse cuando el estudiante se encuentra trabajando con una computadora, tales como, aislamiento, pérdida, o falta de motivación. Sería conveniente por tanto que, cualquier tutor virtual realice actividades relacionadas con:

- Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red.
- Invitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen comentarios presentados por sus compañeros.
- Integrar y conducir las intervenciones.
- Animar y estimular la participación.
- Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes.
- Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.

Para ilustrar la función social que realizan tutor/alumnos se presenta la siguiente pantalla



Resultados

Por otra parte, los resultados que se han obtenido en los seis semestres que se lleva impartiendo la licenciatura se ha demostrado que a través del sitio web los tutores virtuales realizan funciones tales como:

- Tienen el dominio de habilidades en la aplicación de las tecnologías de información mediante el uso y buen manejo de plataforma
- Además cuentan con la habilidad para resolver los problemas técnicos que en ocasiones se les presenta a los alumnos en la plataforma
- Se ha demostrado que a través de los medios de comunicación en plataforma se genera la discusión virtual sostenida en foros propiciando la retroalimentación, participación y socialización entre el grupo
- La constante comunicación con sus estudiantes mediante el correo electrónico como medio adicional para atender de manera personalizada las dudas de cada uno de los alumnos. Finalmente, es importante mencionar que a mediano plazo se sumarán y utilizarán otras herramientas como los wikis y chat como medios de comunicación los cuales se solicitarán sean incorporados a la plataforma.

Conclusión

La educación virtual en las universidades mexicanas está creciendo y como caso particular la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia del SUAyed/FFyL-UNAM, se ha sumado a esta opción más de aprender en ambientes virtuales de aprendizaje. Por tanto, es de vital importancia contar con tutores virtuales que cubran los perfiles que hoy en día se necesita tener para formar parte del mundo digital y estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos que se generan de manera constante. Ciertamente, el tutor virtual debe poseer características propias para realizar de manera óptima las funciones y roles que requieren estas nuevas formas de enseñar en los ambientes educativos usando las tecnologías de comunicación e información.

En este sentido, las funciones que debe realizar el tutor virtual en el espacio de aprendizaje electrónico se circunscriben a estar atento a orientar al alumno que por lo general en la educación virtual se siente aislado y frustrado, el tutor debe hacerlo sentir que siempre está acompañado que van de la mano juntos para aprender, motivarlo constantemente informándole que resolvió muy bien sus actividades de aprendizaje, de invitarlos a participar en los medios de comunicación asíncronos, de la contestación oportuna y casi inmediata del @ para resolver sus dudas e inquietudes, todo esto en conjunto nos lleva al éxito de un buen tutor virtual.

Sin duda alguna, todas las funciones y roles que el tutor virtual debe de cumplir son llevadas a cabo en la práctica, en la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia se cuenta con una ventaja enorme, nuestra comunidad estudiantil hasta el momento cuenta con aproximadamente con doscientos alumnos que corresponde en su distribución a cinco generaciones entusiastas, deseosas de integrarse al campo laboral de la red nacional de bibliotecas.

Referencias bibliográficas

Ask, Katie (2011), "Teachers make the move to the virtual world, teaching in an online-only environment takes more than just expertise with technology. Education Digest. Vol. 76, núm. 5, Projects in Education.

Barker, P (2002), "Skill sets for online teaching". Ed -Media 2002, World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications.

Budge, M (2006), "Preparing teachers to teach with technology", Higher Education, vol.4, no.2

Cabero, J. (2004), "*La función tutorial en la teleformación*". Madrid, Pearson Educación.

Garrison, D.R y T. Anderson (2005) Presencia docente. En: El e-learning en el Siglo XXI: investigación y práctica. (pp.95-105). Barcelona: Octaedro.

Garriz, A (2004), "Tutoring of education and distance". Studies in Communication vol.2, núm.2.

Jaramillo, Patricia, Patricia Castañeda y Martha Pimienta (2009), "Qué hacer con la tecnología en el aula: inventario de usos de las TIC para aprender a enseñar", Educación y Educadores, vol.12, núm.2, Universidad de la Sabana, Colombia.

Llorente, M. C. y Romero, R. (2005), "*El tutor virtual en los entornos de teleformación*". Ed. Trillas/Eduforma

Sánchez, F. (2001). Las tutorías y la construcción de ambientes de aprendizaje en la educación abierta. Revista Electrónica del Centro de Investigaciones y Servicios, núm.1

Topping, K.J (2009), "The effectiveness of peer tutoring in further and higher education. Higher Education, 32.

Vázquez, Mario (2007) Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad

de la Información. <http://www.usal.es/teoriaeducación> . Fecha de consulta: 25 de enero de 2011.

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia.
<http://www.cuaed.unam.mx/suayed/bibliotecologia/>