

La importancia del tutor en los cursos virtuales: experiencia, buenas prácticas y recomendaciones

Flor Sagastume¹, Miguel Morales¹, Héctor Amado¹, Rocael Hernández¹

¹Departamento GES, Universidad Galileo, Guatemala
{fsagastume; amorales; hr_amado; roc}@galileo.edu

Resumen. Varias instituciones a nivel nacional e internacional, debido a su expansión, han decidido implementar cursos virtuales. Por lo que requieren que sus colaboradores o docentes sean tutores virtuales, es decir, expertos en la gestión de aprendizaje en línea; quienes deben conocer las diferencias entre la enseñanza presencial y la enseñanza virtual. El tutor virtual es un actor clave de los cursos virtuales, está a cargo de la gestión de la comunicación, del monitoreo del desempeño de los estudiantes y de proveerles guía y apoyo en esta modalidad de enseñanza. En este artículo se comparte la importancia que tiene el rol del tutor en los cursos virtuales, así como la experiencia, buenas prácticas y recomendaciones del curso Tutor Virtual que se imparte en Universidad Galileo.

Palabras clave: tutor virtual, e-Learning, aprendizaje virtual, moderación virtual, e-Moderación

1 Introducción

En 1996 cuando surgió el e-Learning una de sus definiciones fue “la conexión entre personas y recursos a través de las tecnologías de la comunicación con un propósito de aprendizaje”. Existen diferentes metáforas acerca de las generaciones del e-Learning, una de ellas indica que la primera generación se enfocó en las infraestructuras tecnológicas y en las herramientas de comunicación; la segunda generación, en los modelos e indicadores de calidad de aplicaciones y contenidos y en los componentes humanos de la formación, esta misma generación avanzada da mayor relevancia al factor humano, a la interacción y al apoyo que brindan los tutores en esta modalidad [1]. El diseño del curso, la calidad de comunicación e interacción con los tutores virtuales y compañeros del curso, son algunos de los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes en cursos *online* [2].

Los docentes o instructores pueden ser una gran influencia en el éxito de cursos virtuales, principalmente cuando se han formado como tutores virtuales y han adquirido nuevas competencias y desarrollado nuevas estrategias para trabajar y guiar a los estudiantes en la modalidad en línea [3]. Entre las competencias que los tutores virtuales necesitan tener o desarrollar están las competencias profesionales, tecnológicas, comunicacionales y didácticas [4] [5], para promover el aprendizaje activo, generar una comunicación efectiva y la construcción del conocimiento colaborativo a través del adecuado monitoreo, moderación y seguimiento a los estudiantes [6]. Para moderar la comunicación e interacción en línea, apoyar, guiar, motivar la participación de los estudiantes y promover su autonomía, la Dra. Gilly

Salmon diseñó un modelo de e-Moderación estructurado en 5 etapas durante las cuales se brinda apoyo técnico y moderación a los estudiantes durante los cursos virtuales. Etapa 1 - Acceso y motivación: se da la bienvenida al estudiante y se asegura que no tenga inconvenientes con el acceso y uso de la plataforma de estudio. Etapa 2 - Socialización en línea: Se crea un ambiente confortable para los estudiantes y se motiva su participación a través del envío y recepción de mensajes, se promueve que los estudiantes establezcan su identidad. Etapa 3 - Intercambio de información: se asignan tareas acerca del contenido del curso y de la web, se utiliza software personalizado (software para videoconferencias, herramientas web 2.0, etc.). Los estudiantes tendrán interacción con contenidos, con el tutor y compañeros del curso. Etapa 4 - Construcción de conocimiento: se promueve que los estudiantes desarrollen ideas a través de la discusión y la colaboración. Se construye el conocimiento a través de grupos con situaciones y experiencias de la vida real. Etapa 5 - Desarrollo: Los estudiantes se vuelven responsables de su propio aprendizaje, se motiva la reflexión y el pensamiento crítico [3].

En este artículo se comparte el rol, las funciones y actividades que debe desempeñar el tutor virtual, así como la experiencia, buenas prácticas y recomendaciones que se implementan en el curso Tutor Virtual que se imparte en Universidad Galileo.

2 El rol del tutor virtual

De acuerdo a Salmon “El papel esencial del tutor virtual es promover la interacción humana y la comunicación a través de la transmisión y la construcción de conocimientos y habilidades” [3]. Martínez indica “La función del tutor es básicamente la misma que la del formador presencial: “acompañar” al alumno en su proceso formativo, dándole *feedback*, animándole al aprendizaje y resolviendo dudas” [6]. El tutor virtual es el guía, motivador, asesor, orientador, facilitador, colaborador y evaluador del aprendizaje virtual [7]. Es importante el apoyo y acompañamiento que el tutor virtual pueda brindar al estudiante durante los cursos virtuales para evitar que tenga sentimientos de aislamiento y soledad que puedan generar su deserción del curso [3].

2.1 Funciones del tutor virtual

Son diferentes las funciones que debe realizar un tutor virtual para que un curso sea efectivo: a) función técnica: en la cual se asegura que el estudiante conoce la plataforma de estudio y las diferentes herramientas que serán utilizadas durante el curso (foros, chat, videoconferencia, etc.); b) función académica: debe dominar los contenidos del curso; c) función orientadora: guía y asesora al estudiante facilitándole técnicas para el estudio en línea; y d) función social: dinamiza el curso. Anima y estimula la interacción y participación del estudiante [5] [6] [8].

2.2 Actividades que realiza el tutor virtual

Es importante mencionar que las actividades que realiza el tutor virtual variarán dependiendo de la institución en que desempeña este rol, del tipo de curso virtual (e-Learning, b-Learning, MOOC, etc.) y de sus diferentes necesidades [2] [9].

Entre algunas de las actividades que realiza el tutor virtual se encuentran: mantener una comunicación frecuente con los estudiantes informándoles acerca de las actividades del curso, promover un ambiente agradable en el curso a través de una adecuada interacción y comunicación con los estudiantes a través de foros de discusión, fomentar la colaboración entre los compañeros del curso, apoyar al estudiante y responder las diferentes consultas que se le presenten, dar seguimiento a la realización de actividades, evaluarlas y brindar realimentación a los estudiantes en relación a estas. En algunos cursos se imparten videoconferencias semanales durante las cuales el tutor hace un resumen de los contenidos presentados por lección y resuelve consultas de los estudiantes, quienes tienen la oportunidad de interactuar con el tutor y compañeros del curso en una forma sincrónica [6].

3 Experiencia, buenas prácticas y recomendaciones

3.1 Experiencia

3.1.1 En contexto

Desde año 2013, en Universidad Galileo se imparte el curso libre “Tutor virtual, estrategias de enseñanza-aprendizaje” a través de la plataforma GES (*Galileo Educational System*); a la fecha se ha certificado a más de 240 tutores virtuales, ver tabla 1. En las 9 ediciones del curso, se han inscrito diferentes profesionales, entre ellos, docentes, instructores, doctores, empresarios, diseñadores gráficos, ingenieros, etc., que desean impartir clases en forma virtual.

Tabla 1: Tutores virtuales certificados por Universidad Galileo

Edición	Año	Tutores virtuales certificados
Primera edición	2013	21
Segunda edición	2015	23
Tercera edición	2016	30
Cuarta edición		25
Quinta edición	2017	35
Sexta edición		15
Séptima edición	2018	45
Octava edición		20
Novena edición		30
Total		244

3.1.2 Metodología

El curso se imparte en modalidad 100% virtual y está estructurado en 5 lecciones (1 lección por semana), el estudiante debe invertir de 4 a 5 horas por lección. Durante la primera semana del curso los estudiantes reciben inducción a la plataforma e inician a interactuar en el foro de “bienvenida”. En las semanas 2 y 3 del curso, se brindan los conocimientos teóricos acerca del rol, competencias, atribuciones, trabajo que debe desempeñar el tutor virtual y el modelo de e-Moderación de la Dra. Gilly Salmon; y durante las semanas 4 y 5, los estudiantes tienen la experiencia práctica de ser tutores virtuales. Para solventar las consultas de los estudiantes se habilita un foro “general” a través del cual pueden colocar sus preguntas y son respondidas en un lapso menor a las 24 horas. Semanalmente, se programa una videoconferencia en la cual se presenta un resumen de los contenidos de cada lección y se resuelven consultas. Los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar en forma inmediata con el tutor y compañeros del curso, a través de video, audio o la herramienta de chat integrada en la herramienta de videoconferencia.

3.1.3 Tipo de actividades

Durante el curso se asignan actividades de aprendizaje individuales (foros temáticos y actividades prácticas utilizando herramientas web 2.0, durante las cuales los estudiantes conocen diferentes recursos que pueden desarrollar para implementar en sus cursos virtuales) y actividades colaborativas (foro grupal a través del cual los estudiantes se comunican, realizan actividades asignadas y coordinan para realizar la práctica de tutoría virtual). Como actividad sumativa los estudiantes deben desarrollar un proyecto final en el cual se refleja los conocimientos adquiridos durante el curso y su aplicación en su entorno laboral.

3.2 Buenas prácticas

Varios autores comparten estrategias y técnicas que se pueden implementar en la tutoría virtual con el propósito de generar compromiso, mayor participación e interacción por parte de los estudiantes del curso [2] [3] [6] [8].

En el curso de tutor virtual impartido por Universidad Galileo a través de los años, se han obtenido diferentes experiencias y se ha recibido realimentación por parte de los estudiantes con el objetivo de hacer mejoras en el curso, por lo que a continuación, se comparten buenas prácticas que pueden servir de referencia para los profesionales que deseen formarse como tutores virtuales.

Buenas prácticas comunicativas

- **Tener una presencia diaria en los cursos:** Tratar de responder las consultas de los estudiantes en 24 horas o menos, para evitar sentimientos de frustración en los estudiantes y darles a conocer que se está comprometido con el curso.

- **Promover la comunicación e interacción de los estudiantes:** Crear foros de discusión temáticos en los que los estudiantes puedan compartir sus diferentes ideas y puntos de vista.
- **Resolución de consultas:** Crear foro “general” o “técnico” en el que los estudiantes compartan problemas que tengan con la plataforma o al realizar alguna actividad.
- **Mantener informados a los estudiantes:** Redactar y enviar un correo electrónico semanal a los estudiantes informándoles de las actividades a realizar en la semana para que organicen su tiempo.
- **Tener un contacto directo con los estudiantes:** Realizar una clase en vivo (videoconferencia) semanal para presentar un resumen de contenidos y resolver consultas.
- **Fomentar un ambiente confortable y de confianza entre los estudiantes:** Crear foro “cafetería” cuyo objetivo es hablar de temas que no sean del curso, sino, que los compañeros del curso se conozcan más e interactúen.
- **Utilizar diferentes medios de comunicación con los estudiantes:** Algunos estudiantes se sienten más motivados si se involucra el uso de redes sociales en los cursos.

Buenas prácticas metodológicas

- **Compartir contenido en diferente formato (descargable):** Algunos estudiantes tienen dificultad de conexión a internet, por lo cual, al brindar el contenido en formato descargable, podrán acceder a este sin mayor inconveniente.
- **Implementar diferente tipo de actividades en el curso:** En los cursos siempre hay estudiante con diferente tipo de inteligencia, al implementar diferente tipo de actividades los estudiantes se sentirán identificados y motivados por participar.
- **Promover el trabajo colaborativo:** Crear foros grupales en la plataforma o grupos en Whatsapp o Messenger en los que los estudiantes se puedan comunicar y organizar para realizar el trabajo asignado.
- **Desarrollar la creatividad y pensamiento crítico:** Brindar a los estudiantes situaciones / casos que ellos deben resolver utilizando herramientas web 2.0.
- **Fomentar la autonomía y la confianza de los estudiantes:** Invitar a los estudiantes a expresarse a través de la grabación de videos o podcasts.
- **Ser flexibles, pero estableciendo normas:** Se sabe que el e-Learning es flexible, pero algunos estudiantes confunden esta palabra con “fácil”, por lo cual, desde que inicia el curso se deben establecer las normas para evitar inconvenientes con los estudiantes.
- **Dar seguimiento a la participación:** Llevar un registro de la participación (Google Docs) en el que semanalmente se puede visualizar los estudiantes que están o no participando en el curso.
- **Evaluar y brindar realimentación:** Evaluar en forma objetiva las tareas de los estudiantes (utilizar rúbricas de evaluación) y brindarles una realimentación constructiva para informarles de su progreso en el curso.

Buenas prácticas tecnológicas

- **Tener un módulo, sección o manual, de inducción a la plataforma:** Esto permitirá que el estudiante antes de llevar los cursos, identifique, conozca la plataforma y sus diferentes herramientas/ secciones.
- **Crear manuales y video tutoriales:** Es muy importante que el tutor virtual conozca la plataforma y las diferentes herramientas que utilizará en el curso, ya que el estudiante puede requerir de su apoyo. Crear y brindar manuales o video tutoriales a los estudiantes facilita esta acción.

3.3 Recomendaciones para ser un buen tutor virtual

- **Reconocer la diferencia entre la modalidad presencial y virtual:** El tutor virtual realiza diferentes actividades, estrategias, la comunicación es a través de diferentes medios. Se debe tener la disposición de aprender o reaprender.
- **Ser estudiante virtual (antes de ser tutor virtual):** Al ser estudiante virtual, se conocerá el curso desde esta perspectiva, se identificarán las necesidades que se pueden presentar como estudiante.
- **Tener disponibilidad de tiempo, disciplina y organización:** Dependiendo la cantidad de estudiantes inscritos en el curso, será el tiempo que el tutor virtual invierta gestionando foros, evaluando tareas, respondiendo correos electrónicos, etc. Se debe establecer un tiempo diario para realizar estas actividades.
- **Ser empático con los estudiantes:** En los cursos virtuales se inscriben estudiante de diferente edad, personalidad, profesión, cultura, país; es muy importante generar confianza en los estudiantes e identificarse con ellos.
- **Estar actualizado:** Es muy importante que el tutor virtual esté informado acerca de actualización de herramientas, nuevas herramientas e información acerca de educación virtual que le será útil para sus cursos y estudiantes.

4 Conclusiones

- Ser tutor virtual implica compromiso, responsabilidad, disciplina, el tener o desarrollar competencias técnicas, de comunicación en línea, de liderazgo, entre otras.
- Los tutores virtuales deben estar actualizados y conocer diferentes herramientas web 2.0 que pueden implementar en sus cursos para motivar la participación de los estudiantes.
- Es importante generar espacios para poder interactuar con los estudiantes, las videoconferencias brindan la oportunidad que el tutor virtual se acerque a sus estudiantes y pueda resolver consultas en una forma inmediata.
- Fomentar la comunidad de aprendizaje a través de los foros y el trabajo colaborativo permite que los estudiantes interactúen y compartan sus diferentes puntos de vista a través de discusiones constructivas.

- Es elemental que los docentes o instructores que deseen impartir cursos en modalidad virtual reciban formación como tutores virtuales para que conozcan la diferencia de las modalidades de enseñanza presencial y virtual (estrategias, técnicas, actividades, etc.) y puedan brindar el apoyo y seguimiento adecuado a los estudiantes.
- El tutor virtual, al igual que el docente presencial, debe dejar un impacto positivo en sus estudiantes, quienes eligieron esta modalidad de enseñanza para continuar con su preparación profesional.

Referencias

1. García-Peñalvo, F.; Seoane, A.: Una revisión actualizada del concepto de eLearning, Décimo aniversario, Education in the knowledge society (EKS), volumen 16, número 1, pp. 129-131 (2015).
2. Yot, C.; Marcelo, C.: Tareas y competencias del tutor online, Profesorado Revista de currículum y formación del profesorado, volumen 17, número 2. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev172COL5.pdf> (2013), último acceso 30 de octubre de 2018
3. Salmon, G: e-Moderating: The key to teaching & learning online. Second edition, pp 4-100, (2004).
4. Rojas, M.; Delgado, F.: Retos y oportunidades en la formación de tutores virtuales: lo que hemos aprendido en entornos mixtos cinco años después, Eduweb, Revista de tecnología de información y comunicación en educación. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/Vol3n2/art3.pdf> (2009), último acceso 30 de octubre de 2018.
5. Bonfill, C.; Kagel, M.; Lac, C.; Goldstein, C.; Lobato, L.: Las buenas prácticas del e-tutor, sus percepciones acerca del ejercicio de este rol, Proyecto de investigación AEIC (A/010732/07) Experimentación de un modelo de cooperación Iberoamericana soportada por TIC para la innovación universitaria. http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5065/Las_buenas_pr%C3%A1cticas_del_e_tutor.pdf?sequence=1&isAllowed=y (2015), último acceso el 30 de octubre de 2018.
6. Pagano, C.: Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, volumen 4, número 2, pp. 1-11 (2007).
7. Martínez, M.: La labor socializadora del tutor virtual. Actas del XIX Congreso internacional de la Asociación para la enseñanza del español como lengua extranjera (ASELE), volumen 9, pp. 865-874 (2009).
8. Llorente, M.: El tutor en e-Learning: aspectos a tener en cuenta, Edutec. Revista electrónica de tecnología educativa, número 20 (2006).
9. De La Roca, M.; Morales, M.; Teixeira, A.; Sagastume, F.; Rizzardini, R.; Barchino, R.: MOOCs as a Disruptive Innovation to Develop Digital Competence Teaching: A Micromasters Program edX Experience. European Journal of Open, Distance and E-learning, volumen 21, número 2 (2018).