

CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TUTOR VIRTUAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN VENEZUELA

**Performance's characterization of the virtual tutor in distance Higher
Education in Venezuela**

Ifigenia A. E. Requena Negrón

Coordinación de Investigación en TIC, Universidad José Antonio Páez

ifigenia.requena@gmail.com

Resumen

En los procesos educativos mediados con el apoyo tecnológico ejerce vital influencia la forma como cada docente asume el rol de tutor virtual, llegando a determinar la eficiencia de la Educación Superior a distancia. Es por tanto necesario definir los esquemas de actuación para el rol tutorial, con las competencias e indicadores que se originan del contexto. Con este propósito se emprende esta investigación de carácter fenomenológico, con observación participante. Se analizan los datos cualitativos obtenidos a partir de los procesos tutoriales ejecutados en cursos semipresenciales, y a distancia en la Universidad José Antonio Páez. Se parte de las experiencias tutoriales configuradas por las intervenciones docentes en los diferentes espacios del entorno virtual personalizado de cada curso, y las respuestas de sus participantes. Los avances permiten describir las acciones comunes del docente como tutor virtual a partir de las expectativas de sus participantes, se interpretan las incidencias de la forma como se conduce la tutoría en el progreso estudiantil, y se generan indicadores de la eficiencia del rol tutorial centrados en la atención diferenciada, la intervención oportuna, y la postura pedagógica en el uso de la tecnología. Se puede concluir como la mediación en

Educación a Distancia implica que el rol del tutor virtual abarque la conducción, dirección, motivación, acompañamiento y corrección en procura del progreso de cada aprendiz, personalización e incentivo a la interacción del colectivo, y un ejercicio docente donde prevalece el acto educativo ante la tecnología.

Palabras clave: rol tutorial, eficiencia, educación a distancia, indicadores

Abstract

In the educational processes mediated with technological support, the way each teacher assumes the role of virtual tutor exerts a vital influence, reaching to determine the efficiency of higher education at a distance. It is therefore necessary to define the action plans for the tutorial role, with the competences and indicators that originate from the context. With this purpose, this phenomenological research is undertaken, with participant observation. The qualitative data obtained from the tutorial processes executed in blended courses, and distance learning at the José Antonio Páez University are analyzed. It starts from the tutorial experiences configured by the teaching interventions in the different spaces of the personalized virtual environment of each course, and the answers of its participants. The advances allow describing the common actions of the teacher as a virtual tutor based on the expectations of their participants, the incidences of the way in which tutoring is conducted in student progress are interpreted, and indicators of the efficiency of the tutorial role centered on the differentiated attention, the opportune intervention, and the pedagogical position in the use of the technology. It can be concluded that mediation in distance education implies that the role of the virtual tutor covers the conduction, direction, motivation, accompaniment and correction in search of the progress of each apprentice, personalization and incentive to the interaction of the group, and a teaching exercise where the educational act prevails before technology.

Keywords: tutorial role, efficiency, distance education, indicators

Introducción

En su estudio, Ross y Klug (1999) han comprobado que la actitud de los profesores constituye un factor determinante para el éxito o fracaso de la experiencia en Educación a Distancia. De allí que la relevancia que ha de otorgarse al componente actitudinal de las competencias a desarrollar, pues de esta dimensión depende en gran medida la intervención justa, equitativa, crítica, responsable y certera que cada profesional pueda alcanzar en el ejercicio de su profesión. (Zabala, 2008).

Para su aplicación en la Educación a distancia, el concepto de actuación *competente* estará configurada por la integración disciplinar, debido esto a que la realidad es en sí un conjunto de variables no siempre definidas que no coincide naturalmente con alguna asignatura. Cabe resultar la pertinencia del desarrollo de estas actitudes en especial para la tarea de tutor virtual, la cual es una de las múltiples tareas que se le atribuye al docente que trabaja en educación a distancia (García, 2001)

En este contexto de ideas, las competencias actitudinales pueden ser entendidas como las habilidades psicosociales, afectivas o emocionales, a ellas corresponden las capacidades para establecer relaciones interpersonales, para comunicar ideas, para demostrar efectivamente las posturas y críticas, y se aluden generalmente a conocimientos transversales aprendidos como valores culturales y moralmente reconocidos (Austruma, 2010).

Es evidente que los mecanismos para los diseños instruccionales, planificaciones de cursos a distancia, planes y programas en esta modalidad aun no conciben por completo la asociación entre las estrategias, contenidos y recursos tecnológicos que ofrezcan a los participantes el ambiente idóneo para el intercambio productivo, en donde la transferencia de la presencialidad a lo virtual se consolide con los momentos de instrucción enmarcados en objetivos de enseñanza.

En este sentido se ha venido aplicando un concepto de “tutor virtual” para cuyo ejercicio, muchas veces, la exigencia se basa en competencias tecnológicas, descuidando el manejo didáctico que ha de hacerse sobre los entornos virtuales, y las múltiples variables que el tutor debe conocer y aplicar para conducir con éxito cualquier curso en línea.

En efecto, Coll y Monereo (2008) argumentan que las formas de pensamiento científico, no hubiesen sido posibles sin la tecnología del conocimiento. Esto quiere decir que debe existir la inquietud por la forma de pensar que provoca el uso de las TIC. La complejidad, la incertidumbre, la variedad de estilos de pensamiento, la existencia de contradicciones y ambigüedades, suponen un reto para el profesor virtual, quien debe no solo dominar la tecnología sino también asumir con eficiencia el manejo de las situaciones y decidir siempre lo más acertado posible, además de manera autónoma.

Las competencias del profesor o tutor en línea están relacionadas con la capacidad para provocar en sus estudiantes el “enganche” necesario para atraer su atención y mantenerlos altamente motivados. Al respecto Conrad y Donaldson (2004) describen estrategias de acercamiento que incluyen metas, actividades de interacción, estilos de discurso ideal para motivar, líneas de tiempo, fases, roles, así como la creación y evaluación de productos auténticos a través de la transformación del desempeño de tutor y participante.

Según Cornica (2010) un aspecto importante para la enseñanza en las generaciones actuales, es generar actividades que provoquen atracción tanto por resultar familiares como por ser atractivas a los estudiantes, desde este punto de vista el tutor virtual debe esforzarse por diseñar actividades que sorprendan positivamente al estudiante.

La forma como se enfrenta y maneja la tecnología para el desempeño de la tutoría virtual también es importante pero no lo es todo. Según Salmon (2002) el dominio de la técnica y el conocimiento a transmitir son fundamentales, pero más lo es comunicar, hacerse entender, y preocuparse por las formas de aprender de cada estudiante. Salmon (2002), propone el rol del **e-moderador**, cuyo rol se basa esencialmente como un “diseñador, promotor y mediador del aprendizaje” Las actividades deben ser diseñadas de forma muy motivadora para generar participación e interacción.

Más enfáticamente, la correlación positiva entre las actitudes en el aprendizaje y el rendimiento académico ha sido verificada en varias investigaciones, lo cual posibilita que dentro de las tres dimensiones clásicas: conocimientos, habilidades y actitudes en el

proceso de enseñanza y aprendizaje, la actitud sea la fuerza más poderosa para el desarrollo de la acción docente relacionada con las TIC (Wen y Shih, 2008).

Por su parte García (2014), presenta fundamentaciones sobre el comportamiento ideal y las actitudes que favorecerían el desempeño de todo tutor virtual, mencionando entre ellas madurez, cultura social, autenticidad y estabilidad emocional.

Se hace evidente la necesidad de dotar de competencias, pero, la pregunta será ¿cuáles competencias son precisas de adquirir o desarrollar por parte del docente en línea o tutor virtual, ante tanta diversidad de conocimientos y avances indetenibles? En este orden, se pretende centrar en el contexto universitario venezolano para derivar las características más esenciales.

A partir de estos fundamentos, en esta investigación se pretende caracterizar los aspectos que definen las funciones que ejerce el tutor virtual, basándose en los rasgos actitudinales, y en las expectativas sobre sus funciones detectadas en los participantes. Se plantea como propósito principal de la investigación el siguiente: Caracterizar el conjunto de aspectos funcionales del rol del tutor virtual para su práctica en la Educación Superior a distancia en Venezuela.

De esta premisa se derivan los siguientes objetivos específicos:

- Describir las acciones comunes del tutor virtual dentro del contexto educativo a distancia
- Interpretar la incidencia de la forma de conducir la tutoría virtual en el progreso educativo
- Generar indicadores de eficiencia basados en los componentes funcionales del rol del tutor virtual en la educación superior a distancia

Metodología

El presente estudio es de carácter fenomenológico, con observación participante. Se parte de las intervenciones del tutor y de los participantes en los cursos a distancia con participantes de la *asignatura Creatividad, bajo la modalidad semipresencial* de Estudios Básicos de la Universidad José Antonio Páez. Se analiza una población de 145 estudiantes, por cuyos rasgos se extrapola hacia la definición de un perfil de tutorial útil

para su desempeño en cualquier universidad de Venezuela. Se indica el procedimiento para cada fase del estudio:

Fase I

Descripción de acciones comunes del tutor virtual: se analizan instrucciones de las actividades así como la intencionalidad de los recursos previamente dispuestos. Se parte de aulas virtuales diseñadas para las asignaturas bajo la modalidad semipresencial (UJAP). Al mismo tiempo se revisan los contenidos, recursos y planes de estrategias de la asignatura Creatividad, haciendo un recorrido por los espacios asociados en grupo de *Facebook* y redes de contenido como *Scoop it*, *Scribd*, *SlideShare* y *Youtube* para observar los rasgos que configuran la intervención del docente.

Fase II.

Interpretación de la incidencia de la forma de conducir la tutoría virtual en los progresos educativos a distancia: Para ello se diseñaron respuestas e intervenciones iniciales en foros “La cafetería”, Foro “El Taller” y así mismo publicaciones en las portadas del aula en forma de avisos, y en los encabezados del grupo de *Facebook*. Se diseñan casos de retroalimentaciones para cada tarea. Se insertaron recursos hipermediales y audiovisuales paulatinamente en algunos de los cursos, de acuerdo a los estilos de aprendizaje detectados en el conjunto de participantes. Se recolectaron datos sobre el impacto de factores actitudinales a partir del diseño de avisos, comentarios, respuestas en foros y retroalimentación a tareas, en los que se consideró la incorporación de símbolos icónicos, emoticones, recursos hipermediales, y frases motivadoras y de aliento. Para establecer los componentes actitudinales, se compararon los aportes de los participantes de todos los cursos, obteniendo evidencias significativas sobre sus actitudes en y frente la formación en proceso. El contraste efectuado permitió la identificación de los componentes actitudinales diferenciadores, estableciendo categorizaciones de estos según su presencia imprescindible o no para la actuación competente de un docente- tutor en línea. Igualmente se identificaron las dimensiones, de los componentes actitudinales según la dependencia con otras áreas de conocimiento.

Fase III.

Generación de indicadores de eficacia: de los datos analizados se clasifican los aspectos que definen las actitudes, y se separan estos de los aspectos que delimitan las funciones del tutor virtual. De las interpretaciones previas hechas sobre las expectativas se toman aquellas características que se relacionan con la gestión operativa del docente, y se diferencian de aquellas que definen el comportamiento, y las actitudes del tutor. A partir de esto se genera una aproximación sobre aquellas funciones que son esenciales para el alcance de la eficiencia en la acción tutorial en educación superior a distancia.

Resultados

Acciones tutoriales comunes en educación superior a distancia.

El tutor virtual se encarga del diseño instruccional, las actividades de mediación y evaluación. La forma en que se ejecutan se describen en la Tabla N°1.

Las funciones tutoriales son ejecutadas con una estrecha relación entre ellas, de este modo, para el diseño instruccional se toman en cuenta los estilos de aprendizaje y características específicas del estudiante, y de igual forma se consideran estos elementos para la evaluación y la mediación. Esto evidencia que la acción tutorial se personaliza y se centra en el participante, y que el tutor debe desarrollar competencias que le permiten adecuar su desempeño a las diversas exigencias cognitivas y afectivas.

Incidencia de la forma de conducir la tutoría en el progreso educativo.

Para interpretar la influencia de las estrategias de acompañamiento y seguimiento, y de las actitudes que asume el docente, se modifican intencionalmente con un aumento de casos y aumento de los rasgos actitudinales que conforman el desempeño tutorial. De esta forma se tiene que para grupos previos de la asignatura Creatividad se ofrecieron acciones de acompañamiento sin modificación intencionada, mientras que en el grupo más reciente (lapso febrero 2016-III, y semestre 2016-II), se ejerció un desempeño tutorial caracterizado por el aumento en casos de retroalimentación, mayor secuencia de respuestas, mayores intervenciones y materiales personalizados, además de la incorporación de elementos icónicos de impacto, como imágenes, colores, emoticones, *gift animados*, videos como parte de las respuestas a tareas y a intervenciones. El

contenido y las actividades en cantidad, frecuencia y tiempo para su realización son idéntico para todos los grupos.

A partir de los aspectos observados se clasifican los componentes actitudinales, considerando aquellos con mayor prevalencia, y de forma desligada a la manifestación actitudinal. Se obtienen cinco dimensiones, y para cada dimensión se definen los componentes esenciales. Como componente esencial se definen aquellos cuya evidencia se hace precisa para que el docente alcance un desempeño competente en esa dimensión. Las dimensiones en los que se han clasificado los componentes actitudinales son:

Actitudes para la socialización.

Corresponden al conjunto de habilidades que se aprenden a partir de las relaciones personales, la práctica en situaciones reales y la resolución de problemas en contextos asociados a los entornos virtuales de aprendizaje. La formación de estas competencias supone el enfoque aprender haciendo en condiciones reales, y están orientadas hacia la capacidad de movilizar conscientemente la acción hacia estas características (Mastache, 2009)

Actitudes ante las TIC.

Son aquellas que han de surgir en el docente competente, cercanas a los estándares tecnológicos (Unesco, 2008) en función de satisfacer las inquietudes y necesidades frente a la permanente innovación tecnológica, y más específicamente al uso de recursos de tecnología educativa, y en la transferencia con los mismos.

Actitudes hacia el aprendizaje autónomo.

Son las caracterizaciones de los factores que evidencian en los docentes participantes de los cursos a distancia la comprensión individual de los conocimientos alcanzados, expresando la vinculación de los mismos en sus áreas profesionales. (Rué, 2009)

Actitudes de pensamiento flexible.

Están asociados a la forma como los docentes interpretan y asumen la complejidad de los procesos, la diversificación latente y creciente, derivada de la multiplicidad de pensamiento y de personas que pueden conformar su universo estudiantil. Implican la

forma como se maneja la incertidumbre, las posibles ambigüedades y las contradicciones en cualquiera de los niveles que se ejerzan.

Actitudes en valores fundamentales.

Están conformados por el conjunto de características de la actitud docente, que son desarrolladas como habilidades generales, que son generadas por la expresión y formación de valores cultural y moralmente reconocidos.

De esta forma es esencial que el tutor virtual se comuniqué con claridad, mantenga la armonía en el grupo, maneje adecuadamente los conflictos y diferencias de criterio, ejerza un acompañamiento continuo, homogéneo y con iguales oportunidades, use acertadamente los recursos, pueda resolver problemas técnicos, genere compromiso y empatía, que sea creativo en su discurso electrónico, entre los más importantes.

Indicadores de efectividad en la acción tutorial.

Las observaciones sobre los datos seleccionados permiten deducir los siguientes indicadores de efectividad del desempeño tutorial:

Nivel de comprensión de instrucciones.

El nivel de comprensión de las instrucciones se encuentra dentro de las manifestaciones cognitivas de las actitudes, y permite medir la relación entre la capacidad de expresar con claridad y la aceptación de los participantes. Cuando el tutor virtual no es claro en sus discursos electrónicos, se provoca mayor número de respuestas sin leer y temas repetidos en el curso en línea. Por este motivo esta manifestación cognitiva de la actitud tutorial influirá en el número de intervenciones acertadas. A mayor claridad mayor número de comentarios correctos. Si el tutor se apoya en recursos audiovisuales, o icónicos la claridad puede ser mejorada.

El nivel de comprensión como producto de la claridad en la comunicación, puede notarse en el número de repeticiones de temas, sin embargo no es definitivo, pues el número de temas repetidos también puede darse por la cantidad de respuestas a otros foros, y por la cantidad de inscritos en un curso.

La comprensión de las instrucciones se hace un elemento imprescindible para la finalización exitosa de un curso en línea. Este aspecto está direccionado de forma consciente por la claridad y forma de comunicación del tutor, y debe ser una cualidad que

se desarrolle y aumente con la experiencia, de la misma forma como aumentarán el número de aprobados con cada curso.

Tabla Nº 1 Funciones tutoriales en educación a Distancia

| Función tutorial | Tarea | Descripción |
|----------------------|--|---|
| Diseño instruccional | Personalización de entornos virtuales de aprendizaje | Diseña con Creatividad, atendiendo de forma diferenciada en función de los estilos de aprendizaje detectados |
| | Selección de contenidos | Selecciona y actualiza contenidos y materiales de acuerdo a su experiencia |
| | Planificación de estrategias | Establece orden en la ejecución de tareas y estrategias |
| | Diseño técnico del entorno | Prepara los entornos para su utilización óptima, de acuerdo a los recursos de la plataforma |
| Mediación | Conducción | Especifica instrucciones para cada fase del curso. Aclara resuelve conflictos oportunamente. |
| | Seguimiento | Verifica minuciosamente las actividades realizadas por cada participante |
| | Acompañamiento | Hace acotaciones en el cumplimiento de tareas, comenta en público y en privado. Apoya los aciertos, y reconduce para hacer correcciones oportunas. |
| Evaluación | Diseño de estrategias de evaluación y recursos para la evaluación, y aplica casos de Retroalimentación | El tutor prepara las estrategias de evaluación, dentro de las que pueden estar incluidas actividades de seguimiento. De acuerdo a su experiencia responde y retroalimenta las tareas. |

Tabla Nº 1. Requena (2018)

Número de registros favorables en los foros y otras intervenciones del entorno.

El número de registros favorables especialmente en los temas de despedida abiertos evidencian la calidez del ambiente de aprendizaje propiciado por el tutor, la transmisión de emociones a través del medio, y el impacto que se logra motivando y tratando afectuosamente a los estudiantes. Dadas estas características esta es una manifestación afectiva de la actitud tutorial.

Casos de retroalimentación por tarea.

Para la asignatura Creatividad se consideran las retroalimentaciones en el desarrollo del portafolio de publicaciones, la misma varía de 3 a 5, según la destreza y el conocimiento previo. La primera actividad es la que generalmente genera mayores dudas y diversidad de correcciones, por ello se toma como criterio para valorar el rango de acompañamiento individual del tutor. Este aspecto se corresponde con la manifestación cognitiva de la actitud tutorial. El número de casos de retroalimentación aumenta paulatinamente con la experiencia del tutor, quien a su vez aprende a personalizar cada vez más sus respuestas brindando un acompañamiento más continuo y acertado. Este aumento con cada módulo evidencia por parte del tutor el desarrollo de la competencia actitudinal.

Conclusiones

Dentro de las manifestaciones de la actitud hacia distintos elementos, como los estudiados, y categorizados, se consigue que las de mayor influencia para la efectividad de la tutoría virtual son las afectivas y las cognitivas, de las cuales se derivan la caracterización de factores clave para la actuación del tutor virtual, como son: la claridad en la comunicación, acompañamiento continuo, resolución de problemas acertadamente y de forma autónoma, ser un guía, admitir que no es dueño del conocimiento, fácil adaptación al cambio, prudencia, motivar y contagiar con su entusiasmo, y compromiso con la labor tutorial y el progreso de sus participantes.

El tutor virtual será eficiente si planifica para la interacción, aprende de otros, diseña creativamente, y demuestra perseverancia. Estos son los factores claves.

La actitud tutorial se perfecciona con la experiencia progresivamente y el profesional debe asumir esto de modo que incluya en sus experiencias oportunidades para autoevaluar y de este modo permitirse a sí mismo la oportunidad de mejorar su desempeño

Es necesario que se verifique el rendimiento, cohesión de grupo, uniformidad en el progreso de aprendizaje, índices de participación, e igualmente que el tutor virtual se esmere en profundizar las características ventajosas del enfoque constructivo-conectivista, y de los componentes actitudinales que más afectan como los afectivos y cognitivos.

Adicionalmente deber reconocerse que un desempeño eficaz del tutor virtual se basa no únicamente en los puntajes de rendimiento observados, sino también en características de comportamiento que diferencian a los grupos de estudiantes que recibieron tratamiento. Estas características tienen relación con: a) Consideración de aspectos psicológicos, para el logro de comunicación y ambiente adecuado, y la toma de conciencia de ello por parte del profesor y los estudiantes participantes. b) La importancia concedida para la creación de ambientes favorables, a los atributos socio-afectivos propios del tutor, como son: justicia, democracia, receptividad, comprensión, amables, alentadores, originales, listos interesantes, responsables, constantes, equilibrados y confiables.

Debe tenerse en cuenta el refuerzo, y que la escolaridad es desde siempre un hecho social, y que de esto dependerá la permanencia y culminación exitosa del programa a distancia.

Recomendaciones

Se recomienda considerar la experiencia como elemento esencial para el ejercicio docente en las modalidades derivadas de la Educación a Distancia, pero es muy importante implementar como paso imprescindible la capacitación por niveles, dirigido al profesorado universitario. Los niveles variarían de acuerdo a las competencias digitales y profesionales.

Es importante considerar que las competencias se desarrollan con la práctica y por tanto no es adecuado negar posibilidades de ejercicio a docentes inexpertos o en

formación, al contrario el procedimiento debería consistir en proveer de un seguimiento y evaluación.

La capacitación del docente como tutor virtual puede ser un proceso independiente a su ejercicio en alguna institución, formando parte del aprendizaje para toda la vida, que lo asume de manera autónoma, no obstante es importante que las experiencias de aprendizaje se procuren en la misma modalidad a distancia para aumentar su significado, y para prevalecer la adquisición de criterios, actitudes y destrezas que complementen su formación.

Referencias Bibliográficas

- Austruma, S. (2010). Functional Elements of Values of Young People in Postmodern Consumer Society. Conference Information: International Scientific Conference on Society, Integration, and Education, Rezekne, Latvia. Pp: 395-402
- Coll, C. y Monereo, C. (2008). Psicología de la Educación Virtual. Madrid: Editorial Morata.
- Conrad, R. y Donalson, J. (2004) Engaging the Online Learner: Activities and Resources for creative instruction. Jossey-Bass Guides. United States, San Francisco: First Edition. Jossey Edition
- Córica, J., Dinerstein, P. (2009). Diseño Curricular y Nuevas Generaciones. Editorial Virtual Argentina. Primera Edición. Argentina.
- García Aretio, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel
- García Aretio, L. (2014). Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital. Madrid: Síntesis, 318 pp.
- Martínes A, J (2004) Elearning y los 7 pecados capitales. Disponible en <http://www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?id=340&colaborador=javitomar>
- Mastache, A (2009). Formar personas competentes. Colección Educación y trabajo. México: Ediciones Novedades Educativas.
- Ross, G. J. y Klug, M. G. (1999). Attitudes of business college faculty and administrators

toward distance education: A national survey. *Distance Education*. 20 (1), 109

Rué, J. (2009) *El Aprendizaje Autónomo en Educación Superior*. Narcea Ediciones. Madrid

Salmon, G (2002). *E-moderating. The key to teaching and learning online*. Londres, UK: Kogan page. (Traducción al castellano: *E-actividades. El factor clave para una formación en línea activa*. Barcelona: UOC)

Wen, J. and Shih, W.L. (2008). *Exploring the information literacy competence standards for elementary and high school teachers*. *Computers & Education*. Vol. 50, 3. Pp.: 787-806.

Zabala, A. y Arnau, L. (2008). *11 ideas clave. Como aprender y enseñar competencias*. (3ra reimp.). Madrid: Graó

Unesco (2008). *Estándares de competencias en TIC para docentes*. Publicación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura Paris © UNESCO 2008