

Fundamentos de la Educación Virtual

Tel



Tutoría e Interactividad

Resumen

El papel del docente en los procesos de formación en línea es uno de los factores determinantes en la calidad de la experiencia que los estudiantes llevarán a cabo en el proceso de aprendizaje; tal como se discutirá más adelante, el docente se convierte en un tutor que guía y acompaña todo el proceso y debe jugar una serie de papeles que buscarán que se cumplan los principios de interactividad, comunicación efectiva y el brindar un seguimiento de tal forma que los estudiantes sientan, como parte de la naturaleza humana, ese contacto necesario en estos procesos.

Este trabajo presenta el último de los cuatro aspectos que son considerados como necesarios al momento de estudiar, explorar y el querer hacer que sería una la inclusión exitosa del eLearning en la gestión educativa.

Ing. Ricardo Antonio López
Diplomado de Educación Superior
Módulo de Tecnologías de la Información y Comunicación
Diciembre 2020

Tutoría e Interactividad

Un curso en línea puede estar muy bien diseñado, poseer excelentes recursos educativos y estar implementado el mejor entorno educativo (EVA), pero ante todo requiere de un proceso de interacción y tutoría que lo mantenga vivo y que garantice un aprendizaje significativo y duradero. Es por ello que la función «tutorial» es la clave del éxito, esta función es normalmente desarrollada por un docente que no necesariamente ha estado inmerso en las etapas anteriores¹, por lo que él debe conocer el entorno educativo, la planificación diseñada, la metodología de trabajo y la evaluación propuesta; realizado, de ser necesarios, pequeños ajustes que considere pertinentes.

De aquí en adelante llamaremos al docente cómo «tutor» y tomaremos como Silva (2010) lo concibe:

El tutor es el que guía y orienta al alumno facilitándole la interacción social y la construcción de conocimiento, en forma colaborativa al interior de una comunidad de aprendizaje, a través de instancias de trabajo individual y grupal, y la interacción con los materiales, el tutor y los compañeros. Para el correcto funcionamiento de una EVA, se requiere la importante actuación de un tutor, él debe mantener «vivos» los espacios comunicativos, facilitar el acceso a los contenidos, animar el diálogo entre los participantes, ayudándoles a compartir y a construir conocimiento (Pág. 2)

Siguiendo con Llorente (2007) puede decirse que el tutor debe llevar a cabo un proceso de orientación, ayuda o consejo en aspectos como consultas sobre el entorno técnico-humano, resolverle las dudas de comprensión de los contenidos, facilitarle su integración en la acción formativa y/o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo. Resaltando en ante la ausencia lo mencionados puede ser un factor determinante en los altos índices de abandono en esta modalidad de formación.

¹ Diseño instruccional (DI) y Desarrollo de Recursos Educativos (DRE)

Funciones de un tutor

Aunque existen diversas posturas sobre cuáles son las funciones que debe cumplir un tutor, tomaremos el trabajo de Berge y otros (como se citó en Espinoza, 2018, pág. 5) que resalta cuatro principales:

- **Pedagógica:** en un entorno on-line el tutor debe convertirse en: planificador, organizador, guía, conciliador, evaluador y moderador del proceso. Además, ser promotor de discusiones colectivas y conversaciones privadas con cada estudiante; ha de ser capaz de elaborar materiales didácticos de manera que sean relevantes y significativos y exigir contribuciones de los demás participantes.
- **Social:** debe tener la capacidad de crear entornos de aprendizajes cooperativos y colaborativos donde prime el respeto por el otro, el espíritu colectivo y social en el que el aprendizaje que se promueva resulte a su vez esencial para una actividad o tarea de tutorización exitosa y con la que el estudiante se sienta motivado y agrado; ha de ser inclusivo logrando la aceptación de las diferencias cognitivas de cada uno y facilitador de la interactividad entre todos los miembros de la comunidad de aprendizaje.
- **Administrativa:** el tutor debe estar preparado para establecer directrices y normas de conducta con respecto a los objetivos de las discusiones, de las rutas teóricas y prácticas que se siguen, así como la toma de decisiones y todas las acciones que se desarrollen con propósito formativo. Debe saber asignar responsabilidades y tareas, así como evaluar los resultados.
- **Técnica:** el tutor debe tener conocimientos, habilidades y demostrada competencia en el empleo de las tecnologías; ha de ser capaz de crear un clima agradable donde el estudiante pueda sentirse a gusto y hacer la tecnología tan transparente como sea posible para que consiga aprender a través de su uso. Además, debe ayudar a contextualizar esta forma de aprendizaje y facilitar el necesario cambio de paradigma para lograr el impacto deseado.

Estas funciones ponen al tutor en la primera línea de atención, pero es importante que la institución cuente con mecanismos de apoyo a ellos, como parte de los equipos de trabajo, que permitan brindar esquemas de apoyo aún a los tutores.

Perfil del tutor virtual

Silva (2010) los tutores necesitan contar con una serie de habilidades y cualidades que les permitan cumplir su rol, por lo que la tabla No.1 Define estas cualidades

Tabla 1 Cualidades del tutor. Adaptado de (Silva, 2010).

Cualidad	Indicador	Descripción
Comprensión de los procesos online	Confiado	Cuenta con experiencia personal de aprender online. Posee empatía con los retos que enfrenta el estudiante online
	Constructivo	Es capaz de establecer, online, confianza y sentido de propósito para el grupo. Entiende el potencial de los grupos y del aprendizaje online.
	Desarrollador	Tiene habilidad para desarrollar y capacitar a otros, promover debates, resumir, reformular, desafiar, monitorizar la comprensión, aclarar malentendidos, enviar retroalimentaciones.
	Facilitador	Sabe cuándo ejercer o aflojar el control sobre grupos, cómo involucrar a los participantes, cómo dar ritmo a la discusión y usar el tiempo online
	Compartir conocimiento	Puede explorar ideas, desarrollar argumentos, promover hilos de ideas valiosas, cerrar hilos no productivos, elegir cuándo archivar.
	Creativo	Es capaz de usar una variedad de enfoques, desde actividades estructuradas a discusiones discrecionales y evaluar el éxito de las mismas.
Habilidades comunicativas	Confiado	Proporciona un estilo cortés y respetuoso en comunicación online; capaz de mantener un ritmo equilibrado y usar el tiempo en forma apropiada.
	Constructivo	Es capaz de escribir mensajes online de manera concisa, dinamizadora y personalizada.
	Desarrollador	Es capaz de relacionarse positivamente online con la persona; responde apropiadamente a mensajes; mantiene una 'visibilidad' online apropiada; descubre y gestiona las expectativas de los estudiantes.
	Facilitador	Es capaz de interactuar por email y e-foros y estimular interacción entre los participantes.
	Compartir conocimiento	Es capaz de valorar la diversidad con sensibilidad cultural, explorando diferencias y significados.
	Creativo	Es capaz de comunicar cómodamente, capaz de diagnosticar y resolver problemas, promover oportunidades, usar adecuadamente el humor; trabajar con las emociones, online.
Características personales	Confiado	Tiene determinación y motivación para convertirse en tutor.
	Constructivo	Es capaz de establecer una identidad online como tutor.
	Desarrollador	Puede adaptarse a nuevos contextos de enseñanza, métodos, y audiencias.
	Facilitador	Muestra sensibilidad en las relaciones y comunicación online.
	Compartir conocimiento	Muestra una actitud positiva y dedicación por el eLearning
	Creativo	Sabe cómo crear y apoyar una comunidad útil y relevante de eLearning.

Herramientas de la interactividad

La interactividad en un curso virtual puede darse en diversas vías: tutor- estudiantes (individualmente o en grupo) y estudiante-estudiante (igualmente individualmente o en grupo). Esta variedad de interacciones es posible gracias a la existencia de distintos espacios o herramientas de comunicación que pueden ser empleadas en el proceso formativo, pero deben considerar las posibilidades y características específicas que conllevan cada una de ellas. Para sintetizar podemos mencionar algunas de las más empleadas o de uso común:

- Interacciones sincrónicas: los participantes (tutores y/o estudiantes) se encuentran en tiempo real por lo que ven y/o hablan empleando alguna de las siguientes herramientas
 - El chat
 - Video-conferencias
 - Llamadas telefónicas
- Interacciones asincrónicas: caracterizada porque la interacción se da en espacios y momentos distintos, considerando siempre la forma de aprendizaje autónomo que los estudiantes puedan llevar; entre estos podemos mencionar:
 - Tablero de avisos
 - Foros de dudas o de debate académico
 - Mensajería interna
 - Wiki
 - Correo electrónico
 - Blogs

Normalmente clasificación anterior es «tradicional» y responde a las herramientas que están integradas al EVA, pero cada vez es más difícil diferenciarlas ya que el uso de redes sociales (por ejemplo: WhatsApp, Facebook, Telegram), la nube (por ejemplo, GoogleDocs) y otras, han permitido emplearlas tanto como herramientas sincrónicas como asincrónicas.

Algunos de los usos que puede dársele a las herramientas de interacción antes indicadas puede verse en la figura 1.

Comunicación Asincrónica	Comunicación Sincrónica
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer pautas y tareas • Mantener comunicación continua en diversos espacios formales e informales. • Facilitar tiempo para el pensamiento reflexivo y crítico. • Investigar, revisar, editar, corregir, mejorar. • Conservar en el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar temas • Realizar juegos de roles • Fortalecer comunidad • Realizar demostraciones • Establecer «presencia» académica • Agilizar las discusiones • Presentar nuevas ideas • Debatir

Figura 1 Usos de los medios de interacción. (NetLearning, 2020)

Es importante hacer notar que el tutor debe equilibrar el uso de las interacciones antes descritas de acuerdo a varios aspectos: la temática, los perfiles de los estudiantes y las adaptaciones pedagógicas a la planificación que surgieren producto de la evolución de la acción formativa.

La importancia de la comunicación escrita

La comunicación del tutor puede ser tanto oral como escrita, pero se dará especial énfasis a ésta última ya que los medios asincrónicos de interacción requieren de mayor habilidad y requieren que su estructura sea formulada adecuadamente para lograr el éxito de la interacción. Para la Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECCSICA, 2020) para cuando el tutor utiliza la comunicación escrita en el aula virtual, debe tener presentes las características más significativas de este tipo de comunicación:

1. Asertividad: los mensajes escritos deben ser asertivos, es decir, deben constituir una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, con la finalidad de expresar ideas y sentimientos sin intención de herir o perjudicar al otro. Esto determina que el tutor debe tener un alto grado de autoconfianza y equilibrio emocional para evitar mensajes que transmitan ansiedad, culpa o rabia.
2. Nivel de formalidad: el hecho de que los mensajes escritos a través de la plataforma, sobre todo los mensajes de correo electrónico, supongan un cierto grado de informalidad y de inmediatez, no supone que se deba caer en un modelo de comunicación informal que puede resultar impreciso o poco claro. Por ello, los mensajes deben guardar un nivel

intermedio de formalidad que significa no abandonar, por parte del tutor, el uso de un lenguaje culto exento de vulgarismos ni establecer comunicaciones rígidas o de una formalidad excesiva. En definitiva, el tutor deberá utilizar un lenguaje preciso y correcto manteniendo siempre las convenciones de las comunicaciones escritas: saludo, despedida y nombre del autor del mensaje.

3. **Legibilidad:** los mensajes deben elaborarse con un nivel de legibilidad que permita al receptor o receptores su lectura completa y correcta. Por ello, la utilización correcta de signos de puntuación, ortografía, sintaxis, etc., es imprescindible para que los mensajes sean claros y fáciles de interpretar por los estudiantes. Además de tener en cuenta que el modelo de lenguaje que se utilice favorecerá o dificultará la lectura del mensaje. Por ejemplo, un mensaje corto que incluya toda la información que se quiere transmitir, siempre será más fácil de leer que un texto largo.

Por lo anterior se dará énfasis a dos tipos de comunicación que se emplean: las consignas y las retroalimentaciones.

Consignas

Cada actividad de aprendizaje que se proponen a los estudiantes presupone la orientación respectiva, las consignas son la “tarjeta de presentación” de estas actividades; éstas son el desglose que se hace de una instrucción para señalar el orden de realización y las diferentes acciones que el estudiante debe desarrollar, por lo que se redacta con lenguaje sencillo y claro y es preferible utilizar viñetas para facilitar la lectura y la comprensión. Para hacer una consigna efectiva puede tomar en cuenta los siguientes elementos

Tabla 2 Elementos que conforma una consigna. Adaptado de (Pérez,2015)

Parte	Ejemplos
Saludo <ul style="list-style-type: none"> • Un saludo cordial y respetuoso 	“Estimados amigos y amigas”, “Bienvenidos”, “Hola todos”...
Qué se Logrará <ul style="list-style-type: none"> • Una breve alusión al objetivo de aprendizaje que se espera alcanzar con la actividad propuesta. 	Profundizar, comentar, sintetizar, comprender ... los fundamentos de....

Parte	Ejemplos
Qué hacer <ul style="list-style-type: none"> Detalle de la actividad Aclaración sobre la forma de trabajo 	Se le pide “debatir, responder una pregunta, comentar un párrafo, elaborar un ensayo, entre otros”
Cómo se hará <ul style="list-style-type: none"> Indicación del material o recursos que deberá consultar previamente Pasos a seguir Las especificaciones del formato de la tarea 	“Para la realización de esta actividad, deberás haber leído... y desarrollar lo siguiente” Formato, extensión, tipografía, rúbricas, etc.
Cuándo se hará <ul style="list-style-type: none"> El tiempo durante el que estará disponible el espacio para participar en la actividad 	“Esta actividad tomará”, “La fecha de entrega es..”,
Criterios de evaluación <ul style="list-style-type: none"> Individual o grupal Uso de rúbricas según el tipo de actividad 	“Este trabajo puede ser desarrollado de forma individual o en pareja...” y “se recomienda considerar los criterios del ensayo.
Despedida <ul style="list-style-type: none"> debe ser cordial y amigable 	“¡A trabajar, mucho compromiso y entusiasmo! Antonio”

Siguiendo con el trabajo de la UNED descrito por Pérez (2015), se toman dos ejemplos de consignas que consideran todos los elementos:

Foro académico

¡Buenos días, gente! ¿Cómo están?:

Es un placer reunimos en este espacio para compartir algunos conocimientos y normas de participación en los foros, pues esto nos permitirá comunicarnos e interactuar mucho mejor, no solo en este foro, sino durante todo el curso. Así que:

1. Revisen los contenidos la unidad 0
2. Lean el documento sobre “Normas de participación en los foros”
3. Conteste la siguiente pregunta generadora con fundamento en la lectura y en su propia experiencia personal: ¿Cómo y por qué debemos comunicarnos en los foros?
4. Coloquen su respuesta usando la opción “Responder” que aparece en este mensaje.
5. Lean las respuestas del grupo.
6. Comenten al menos 2 participaciones realizadas por sus compañeros y compañeras.
7. Apliquen las normas de participación que se indicaron en la lectura cada vez que realice un aporte.

Este foro se autoevaluará de manera cualitativa con la rúbrica que se encuentra en el documento llamado **Ruta de aprendizaje** ubicado en la sección de Recursos, y estará disponible del 1 de febrero a las 10:00 a.m. al 7 de febrero a las 11:00 p.m.

¡A trabajar, mucho compromiso y entusiasmo!
Roberto

Tarea

Estimado grupo:

Esta tarea nos permitirá ir transformando un curso a distancia tradicional en uno 100% virtual mediante la elaboración de la matriz de programación. Así que:

1. Lean los contenidos de la unidad que se encuentran en la sección de Recursos.
2. Lean el diseño o programa del curso que va a virtualizar.
3. Descárguenla matriz de programación en la que debe organizar el curso.
4. Completen las 3 primeras columnas de la matriz que descargó con la información que se solicita en cada una y de acuerdo con el contenido del diseño o programa del curso.
5. Revisen el instrumento de evaluación con el que se calificará esta tarea.
6. Expongan sus consultas sobre esta tarea únicamente por el foro de dudas, en caso de ser necesario.
7. Envíenla matriz de programación con la información solicitada por esta misma herramienta.

Esta tarea tiene un valor de 10% y la fecha límite para la entrega es el 15 de febrero a las 11:00 p.m.

¡Manos a la obra!
Roberto

Puedes explorar el Anexo 1 de éste documento para conocer el formato propuesto por el Programa de Educación Virtual (PEV) de la UPNFM para la elaboración de actividades.

Retroalimentaciones

Así como es importante el poder desarrollar las instrucciones – consignas - de cada una de las diversas actividades formativas, es igualmente importante que exista un proceso que permita al estudiante obtener una retroalimentación (feedback) clara y oportuna; a este proceso, individual o grupal, debe prestársele atención y en especial énfasis en la comunicación escrita. Para Alvarado (2014) la retroalimentación es “la columna vertebral en el proceso de construcción del conocimiento; podemos decir que la intervención del profesor para este fin es esencial, tanto en actividades individuales como aquellas que se desarrollan en equipo”.

Es importante hacer notar que la tarea de retroalimentación es una actividad permanente y debería estar regida, idealmente, por lineamientos institucionales o del mismo tutor sobre los tiempos aceptables de respuesta que se dará a los estudiantes. Esto dependerá de caso a caso, pero es común tener recomendaciones como: para atención de dudas 1 día, para el análisis de trabajos 3 días posterior a su entrega, etc. Y aunque no existe existiera, es recomendable que el tutor ingrese diariamente al espacio y asegurar la interacción de ser necesaria.

Vives-Varela y Varela-Ruiz (Citado en Pérez y Salas, 2016) resaltan las ventajas del proceso de retroalimentación:

1. Ofrece introspección, que ayuda a los estudiantes a realizar ajustes en su desempeño para mejorarlo.
2. Favorece la autoevaluación al recibir una crítica constructiva
3. Aclara las metas y expectativas que se espera sean alcanzadas.
4. Refuerza las acciones y prácticas correctas.
5. Provee las bases para corregir errores.
6. Incrementa la capacidad de incorporar al desempeño la opinión y sugerencias de expertos.
7. Brinda información que no se encuentra en los textos o en los exámenes.
8. Demuestra compromiso e interés del docente en sus aprendices.
9. Promueve una comunicación positiva entre profesores y estudiantes

Es importante resaltar que el éxito de la retroalimentación es de carácter bidireccional, de tal forma que los actores (por ejemplo: tutor-estudiante) participan activamente y están abiertos al aprendizaje. Siguiendo en ésta línea se puede el trabajo de Alvarado destaca las actividades tanto del tutor como del estudiante

Tabla 3 Actividades individuales la retroalimentación tutor-estudiante. Adaptado de (Alvarado, 2014)

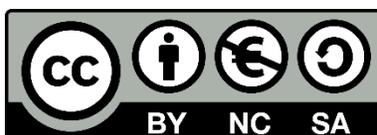
El tutor deberá de	El estudiante deberá de
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar la rúbrica con la que se evaluará y la descripción de la actividad. • Especificar cuántos puntos pierde en cada apartado de la rúbrica y por qué. • Reforzar el aprendizaje. • Hacer comentarios, aportaciones y compartir recursos al respecto. • Provocar retos intelectuales, haciendo preguntas en el contenido de su trabajo en situaciones que lo propicien, eso seguirá generando conocimiento. • Manejar de manera asertiva los mensajes que acompañen a la retroalimentación. • Enviar retroalimentación cualitativa y cuantitativa en los tiempos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir las indicaciones para la realización de la actividad al pie de la letra. • Consultar la rúbrica de la actividad, la descripción de la actividad y trabajar en base a ellas. • Estar pendiente de la retroalimentación que envíe su profesor. • Revisar a detalle la retroalimentación y considerarla para futuras actividades, aun cuando la calificación fuera satisfactoria para él. • Enviar dudas al tutor sobre su retroalimentación, si las tuviera.

Reflexión final

A lo largo del trabajo se pudo identificar las condiciones y características de la «tutoría» y la «interactividad» como actividad permanente en el proceso enseñanza-aprendizaje que se está llevando a cabo. Destacando aquellos elementos que deben ser tomados en cuenta cuando se trabaja en un EVA y resaltando la importancia de la comunicación escrita tanto en las consignas y en las retroalimentaciones como factor clave que permite potenciar el aprendizaje de los estudiantes a través de una interacción oportuna y colaborativa entre los implicados.

Bibliografía

- Alvarado, M. A. (2014). RETROALIMENTACIÓN EN EDUCACIÓN EN LÍNEA: UNA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO.
- CECCSICA. (7 de diciembre de 2020). *GUÍA PARA TUTORES DE CURSOS VIRTUALES*.
Obtenido de CECCSICA:
<https://ceccsica.info/sites/default/files/docs/Gu%C3%ADa%20para%20Tutores%20de%20Formaci%C3%B3n%20de%20Cursos%20Virtuales.pdf>
- Espinoza, E. E. (2018). *EL TUTOR EN LOS ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE*.
Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Llorente, M^a d.C. (2007). *La Tutoría Virtual: Técnicas, Herramientas Y Estrategias*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4840100>
- NetLearning. (7 de diciembre de 2020). *Los recursos sincrónicos en e-learning*. Obtenido de NetLearning:
<https://www.net-learning.com.ar/blog/novedades-en-e-learning/los-recursos-sincronicos-en-e-learning.html>
- Pérez, J. (2015). CONCEPTUALIZANDO LAS CONSIGNAS COMO PARTE DE LAS ACTIVIDADES DE UN CURSO VIRTUAL: UNA EXPERIENCIA BASADA EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LA UNED. *Revista Calidad en la Educación Superior UNED*.
- Pérez, J. y Salas, M. (2016). CARACTERÍSTICAS DE LA RETROALIMENTACIÓN COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA EVALUATIVA DURANTE EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN ENTORNOS VIRTUALES: UNA PERSPECTIVA TEÓRICA. *Revista Calidad en la Educación Superior UNED*.
- Silva, J. (2010). ENSEÑAR EN LOS ESPACIOS VIRTUALES: DE “PROFESOR” A “TUTOR”. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS*.



Anexo 1: Formato de diseño de actividades, Programa de Educación Virtual (PEV), UPNFM

	<p>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL FRANCISCO MORAZÁN PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIRTUAL Tel. (504) 2239-8037 Ext. 2150 Tegucigalpa, Honduras, C.A. www.upnfm.edu.hn</p>
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	
Espacio Pedagógico: <i>«Nombre de la asignatura, cursos o acción formativa»</i>	
Tipo de Actividad de Aprendizaje: <i>«Foro, tarea, wiki, etc.»</i>	
Nombre Actividad de Aprendizaje:	<i>«Foro, tarea, wiki, etc.»</i>
Unidad: <input type="text" value="«A»"/>	Tema: <input type="text" value="«A.1»"/>
Consigna	
<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>	
Calificación: X%	