

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



**LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y PEDAGÓGICAS DEL TUTOR
VIRTUAL EN LA INTERVENCIÓN DE UN PROGRAMA DE
FORMACIÓN EN CIUDADANÍA EN MODALIDAD A DISTANCIA**

**Tesis para optar el grado de Magíster en Integración e Innovación Educativa de
las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que presentan:**

Autores

Roberto Karlo More Barrantes

Alonso Germán Velasco Tapia

Jurado

María Guadalupe Suárez Díaz (asesora)

Pilar Luzmila Lamas Basurto de Colan

María del Pilar García Torres

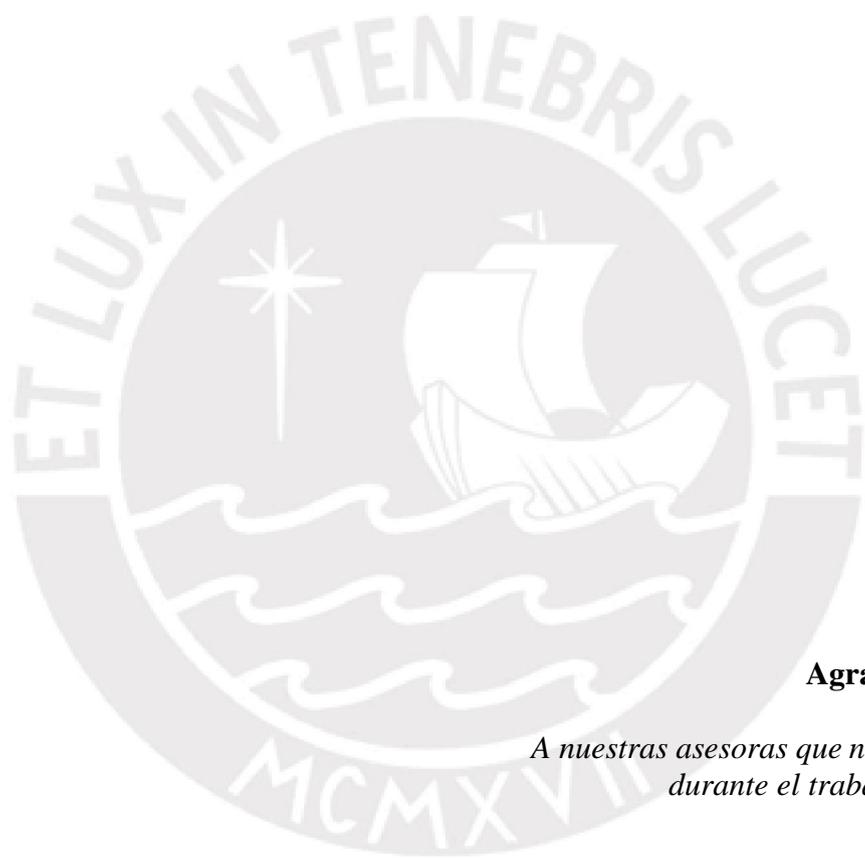
LIMA – PERÚ

2018



Dedicatoria

A nuestras familias por ser parte de este reto profesional.



Agradecimientos

A nuestras asesoras que nos orientaron durante el trabajo realizado.

Resumen

En los programas de formación de modalidad virtual se cuenta con una serie de elementos que permiten el aprendizaje en los participantes, uno de ellos se centra en la figura del tutor. En el presente estudio, se busca caracterizar las dimensiones personal y pedagógica del tutor virtual quien acompaña y facilita la intervención pedagógica, en este caso, realizada en el módulo 1 del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía – Secundaria (PADD) – 2014.

En este contexto, se plantearon los siguientes objetivos:

- Caracterizar la dimensión personal del tutor virtual de mejor desempeño del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD) –módulo–2014.
- Caracterizar la dimensión pedagógica del tutor virtual de mejor desempeño del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD) – módulo 1–2014.
- Analizar las dimensiones personal y pedagógica de los tutores virtuales de mejor desempeño del módulo 1 del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD)–2014.

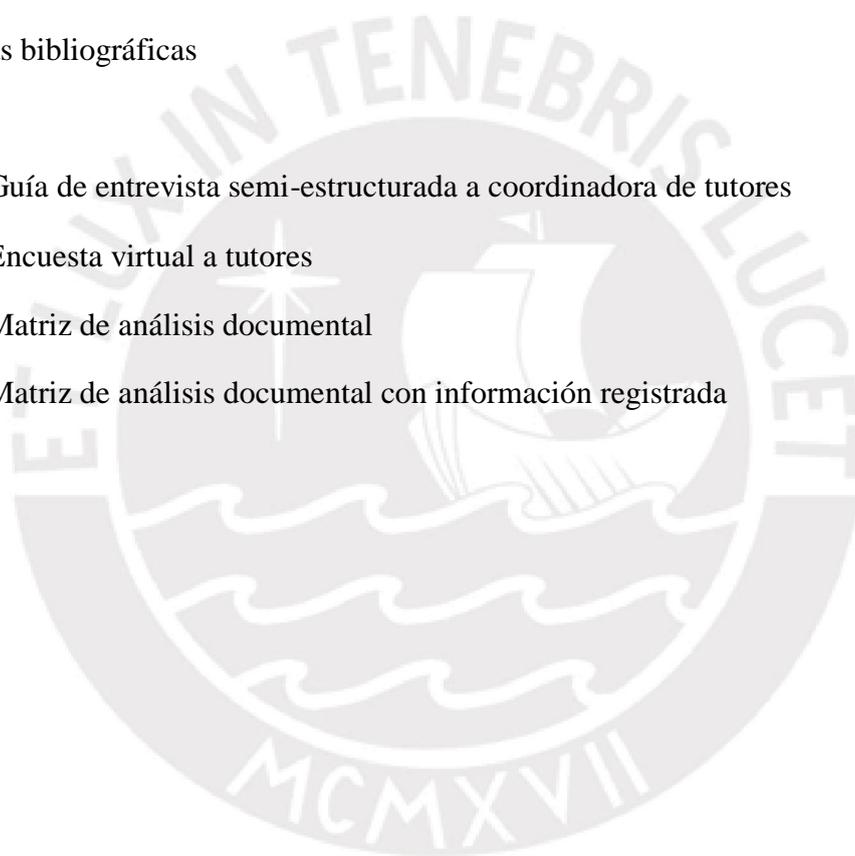
Para este trabajo de investigación se aplicaron encuestas a los tutores de mejor desempeño, así como entrevistas a la coordinadora de tutores; adicional a ello, se analizaron los informes elaborados por la institución formadora, así como los términos de referencia, informe final del PADD.

En relación a los hallazgos, se puede reconocer en la dimensión personal, que la motivación, entendida como dedicación a la labor tutorial y empatía, son fortalezas fundamentales en el acompañamiento que realiza el tutor virtual. Por otro lado, en relación a la dimensión pedagógica, las características más relevantes son la formación del tutor virtual y la orientación efectiva que este puede generar en el participante a fin de evitar deserción o abandono del programa.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Índice	iv
Tablas y gráficos	v
Introducción	1
Parte I. Marco teórico contextual	5
Capítulo I	
La educación a distancia y el rol del tutor virtual	5
1.1 La educación a distancia	7
1.2 El tutor virtual: actor clave de la educación a distancia	10
1.2.1 Cualidades del tutor virtual	13
1.2.2 Funciones del tutor virtual	21
Capítulo II	
Impacto del rol del tutor virtual en diversas experiencias de c	26
2.1 Programa de perfeccionamiento docente virtual para la educación inicial en la Modalidad b-learning (Chile)	27
2.2 Curso a distancia de actualización docente "Geometría.el: aprender Geometría creando soluciones" (Chile)	30
2.3 Una experiencia de tutoría virtual en el ingreso universitario en la Universidad Nacional de Salta (Argentina)	31
2.4 Una experiencia de tutoría virtual de tesis de grado en el programa de Doctorado en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Venezuela)	33
Parte II. Diseño metodológico y resultados	35

Capítulo III	
Diseño metodológico	35
Capítulo IV	
Análisis de resultados	40
Dimensión personal del tutor virtual	41
Dimensión pedagógica del tutor virtual	48
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Referencias bibliográficas	65
Anexos	70
Anexo 1. Guía de entrevista semi-estructurada a coordinadora de tutores	70
Anexo 2. Encuesta virtual a tutores	71
Anexo 3. Matriz de análisis documental	75
Anexo 4. Matriz de análisis documental con información registrada	76



Tablas y gráficos

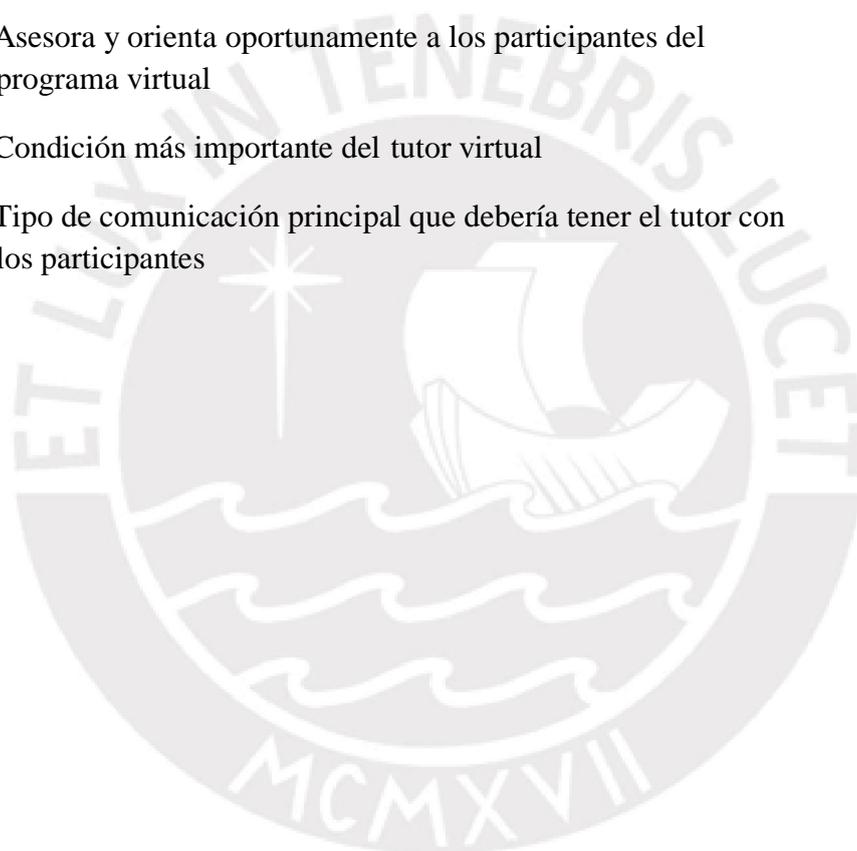
Parte I

Tabla 1. Cualidades del tutor	14
Tabla 2. Cualidades generales del tutor	15
Tabla 3. Características del docente tutor de acuerdo con la función a desempeñar	20
Tabla 4. Descripción de las funciones del tutor de acuerdo a las dimensiones	21
Tabla 5. Descripción de la actuación tutorial del programa de perfeccionamiento docente	28
Tabla 6. Papel del tutor virtual de tesis de grado	33

Parte II

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la variable edad	42
Tabla 2. Tutores según género	42
Tabla 3. Frecuencia con que logra mantener el interés y la motivación de los participantes en el programa virtual	43
Tabla 4. Tiempo aproximado en horas que el tutor brindaba a la labor tutorial	44
Tabla 5. Nivel de desgaste físico y mental como tutor virtual en el programa PADD en comparación con experiencia en programa presencial	44
Tabla 6. Nivel de motivación como tutor virtual en el PADD en comparación con experiencia en programas presenciales	46
Tabla 7. Actitud principal a mostrar para una buena relación con los participantes	46
Tabla 8. Nivel de satisfacción de los participantes respecto al comportamiento y actitud por parte de su tutor para fomentar un clima de amabilidad y respeto	47
Tabla 9. Nivel académico	48
Tabla 10. Formación académica como tutor virtual	49
Tabla 11. Tipo de formación académica para ser tutor virtual	50
Tabla 12. Tiempo de formación académica como tutor virtual	51
Tabla 13. Experiencia como tutor virtual antes de participar en el PADD 2014	51

Tabla 14. Importancia asignada a la capacitación continua como tutor virtual	52
Tabla 15. Percepción de los tutores respecto a la relevancia de la labor del tutor virtual para el éxito de un programa de formación y capacitación virtual	53
Tabla 16. Rol más importante que debería cumplir el tutor virtual	53
Tabla 17. Nivel de satisfacción de los participantes respecto a la retroalimentación oportuna del tutor a las actividades realizadas	55
Tabla 18. Acción que realizaba el tutor cuando un participante no ingresaba de manera frecuente al aula virtual	55
Tabla 19. Asesora y orienta oportunamente a los participantes del programa virtual	56
Tabla 20. Condición más importante del tutor virtual	57
Tabla 21. Tipo de comunicación principal que debería tener el tutor con los participantes	59



Introducción

La educación a distancia es una forma educativa que facilita que los elementos espaciales y temporales, ocupacionales o el nivel de los participantes no condicionen el proceso de enseñanza-aprendizaje; en ese sentido, no solo posibilita un mayor acceso al aprendizaje, también lo democratiza, bajo criterios de calidad y equidad. Es reconocido que el término “educación a distancia”, ya tenía un uso práctico en la década de los años sesenta, sin embargo, el año 1982 fue oficializado por el Consejo Internacional de Educación Abierta y a Distancia (International Council for Open and Distance Education - ICDE).

Desde el momento en que las nuevas tecnologías irrumpieron en el ámbito educativo posibilitaron el surgimiento de diversas herramientas que han permitido dotar a los docentes, por medio de cursos o programas de formación, de insumos para mejorar su práctica pedagógica. Esto se evidencia en la aparición de nuevos entornos educativos que se basan en las TIC y facilitan el aprendizaje a distancia, como en el caso que abordamos en nuestra investigación, producto del análisis del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía desarrollado en el 2014, cuya propuesta pedagógica fue a distancia y no presencial, avalada por Unesco, el Ministerio de Educación del Perú y la Pontificia Universidad Católica del Perú, a través de la plataforma de la PUCP PAIDEIA, la cual permitió la capacitación de más de 10 000 docentes.

Segura y Gallardo (2013, p.266) sostienen que algunas de las ventajas que brinda el uso de entornos de aprendizaje son: el acceso más flexible de los contenidos, además de la oportunidad de acceder a la información desde cualquier lugar que posea conexión a Internet; lo cual posibilita integrar diversos recursos para optimizar la dinámica de enseñanza aprendizaje, facilitando el aprendizaje colaborativo y cooperativo; donde los diferentes aportes de los participantes mejoran, en cuanto a calidad se refiere, gracias a la flexibilidad temporal de la que nos dota el uso de estos sistemas; existe retroalimentación, no solo con el profesor, sino con el resto de compañeros; aumenta la motivación y participación de los sujetos; y los sujetos son conscientes y partícipes de su propio aprendizaje.

El tutor es esencial para generar las interacciones que facilitan la colaboración al interior de los equipos de trabajo, para identificar errores conceptuales y académicos; y, a

la vez, brindar recomendaciones de mejora.

En este contexto, y más allá de los sistemas de acompañamiento o tutoría programados o de las bondades de contar con una buena plataforma tecnológica, reconocemos la importancia de la intervención pedagógica del tutor, quien acompaña, da soporte necesario y ayuda al estudiante a preparar la organización y gestión del tiempo y actividades que debe realizar en el proceso de aprender.

Desde hace años, Unesco viene guiando esfuerzos en el ámbito internacional para que la educación constituya la principal prioridad en los programas nacionales, regionales e internacionales que apuesten por la mejora de la educación. En ese marco, el año 2014, contando con la PUCP como la institución de educación superior de referencia, además de interlocutor e institución formadora de participantes que se desempeñan como docentes de Educación Básica Regular de distintas regiones del Perú, se propuso dar respuesta al interés del Ministerio de Educación del Perú, en la promoción y capacitación docente de manera integral, como parte de un sistema de formación en servicio. Surge, así, el Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía para el nivel de secundaria desarrollado de agosto a diciembre de 2014.

El estudio que se presenta responde al siguiente problema: ¿qué características personales y pedagógicas presentan los tutores virtuales de mejor desempeño que participaron en el módulo 1 del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía –Secundaria (PADD) –2014?

Ello nos lleva a ubicar el estudio en el paradigma interpretativo ya que promueve la comprensión e interpretación de los significados, así como la generación de teoría a partir del estudio de contextos y sujetos específicos en situaciones reales (Suárez, 2017); lo que permitirá establecer el perfil del tutor virtual en la intervención pedagógica seleccionada.

El nivel de investigación es descriptivo porque se busca especificar las características de un fenómeno para someterlo a análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En este caso, las características personales y pedagógicas del perfil de los tutores. Con respecto al tipo de investigación, responde al cualitativo, lo cual se evidencia en los objetivos trazados, como son: caracterizar la dimensión personal del tutor virtual de mejor desempeño del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–

Secundaria (PADD) –módulo–2014, así como caracterizar la dimensión pedagógica del mencionado tutor virtual de mejor desempeño del programa referido con anterioridad; y, finalmente, analizar las dimensiones personal y pedagógica de los tutores virtuales de mejor desempeño del módulo 1 del programa.

Para recoger datos, se emplearon tres técnicas: la entrevista, la encuesta y el análisis documental. Para la primera, se aplicó una guía de entrevista semiestructurada a la coordinadora de tutores designada por la Facultad de Educación de la universidad de referencia. En segundo lugar, se aplicó una encuesta virtual a tutores seleccionados a partir de la tasa de aprobados obtenida y su posición en el ranking de tutores -desempeño destacado- establecido por la coordinación de tutores. En tercer lugar, la técnica de análisis documental se realizó desde la compilación, lectura, análisis e interpretación de documentos o informes elaborados por los tutores y coordinadores del programa de actualización docente.

Cabe mencionar, que algunos antecedentes se encuentran en Colombia en el Programa de Escuela Virtual que se lleva a cabo en la zona rural de Caldas, coordinado por el Comité de Cafeteros en alianza con la Gobernación y la Secretaría de Educación; en Chile, el curso de perfeccionamiento dirigido a los docentes de educación inicial en la modalidad b-learning, implementado por el Ministerio de Educación de Chile en convenio con la Universidad Católica de Temuco; con el fin de potenciar la implementación curricular, y propiciar el desarrollo de las competencias tecnológicas de los docentes, para que estos sean capaces de crear redes y comunidades de aprendizaje. Con respecto a la primera experiencia mencionada se puede destacar como logros la relación del programa de formación permanente de docentes con una dinámica de mejoramiento escolar que considera como pilar central a la escuela en su totalidad, lo cual revierte en la cualificación de la práctica docente; así como el acompañamiento permanente a las escuelas facilitó el reconocimiento de debilidades en el proceso, los cuales son considerados aspectos a mejorar en el futuro. Con respecto a la segunda experiencia en Chile, cabe destacar la trascendencia del rol de tutor virtual en la ejecución del curso de 10 meses diseñado para 433 participantes, organizados en 22 grupos. Durante el mismo, se capacitó virtualmente a los docentes de educación inicial y se logró prepararlos para formar comunidades de aprendizaje, gracias a las diferentes funciones pedagógicas, sociales, administrativas y técnicas de los tutores virtuales implicados.

Respecto a la viabilidad del estudio, este contó con el acceso necesario a la información, tanto en formato físico (impreso), digital, como a los actores que han participado del programa. Adicional a ello, se puede precisar que el estudio es relevante porque evidencia aspectos pedagógicos y personales en el perfil del tutor que posibilitan que un programa obtenga resultados positivos, ello ha permitido que la motivación de los investigadores se encuentre muy elevada desde un inicio, ya que el tutor es considerado como una persona fundamental en el proceso de formación de todo participante en entornos virtuales.

Finalmente, en la primera parte de este informe se aborda el marco teórico-contextual dividido en dos capítulos, en el primero se aborda las características pedagógicas y personales del tutor virtual, mientras que en el segundo se brinda una visión general del impacto del rol del tutor virtual en diversas experiencias de capacitación en Latinoamérica. En la segunda parte, se presenta el diseño metodológico de este estudio, así como el análisis de resultados obtenidos luego de la aplicación de las tres técnicas seleccionadas para efecto de esta investigación. Se culmina este documento con las conclusiones y recomendaciones obtenidas, luego de investigar teóricamente sobre el tema y realizar el análisis de los resultados obtenidos.

Parte I: Marco teórico contextual

Capítulo I

La educación a distancia y el rol del tutor virtual

Cuando se habla del tema educativo, el primer eje conceptual que se perfila es el de la enseñanza-aprendizaje, el cual es reconocido generalmente como un solo componente; sin embargo, se trata de dos procesos muy diferentes que se complementan en una relación dinámica. Actualmente, es válido también para la educación a distancia, donde los procesos de enseñanza-aprendizaje se perfilan gracias a que el acto pedagógico es mediatizado por un tutor o docente que utiliza la tecnología como medio para hacer efectivo los procesos de enseñanza-aprendizaje, es decir, el momento en el que se realiza la enseñanza está separada del momento en el que se da inicio al aprendizaje; y a la sustentación del contenido educativo en un soporte tecnológico.

La educación a distancia es una modalidad educativa que también se puede considerar como una estrategia educativa que permite que los factores de espacio y tiempo, ocupación o nivel de los participantes no condicionen en el proceso enseñanza-aprendizaje. El aprendizaje es un proceso dialógico que, en educación a distancia, se desarrolla con mediación pedagógica, que está dada por el docente que utiliza los avances tecnológicos para ofrecerla (Vásquez, Bongianino y Sosisky, como se citó en Uribe, 2008, p.8).

Por otro lado, siguiendo a Galindo (2010), se puede afirmar que la educación a distancia comprende todos aquellos procesos de enseñanza-aprendizaje en los cuales el aprendiz no está en el mismo espacio físico que el enseñante. Es así que se produce una distancia espacio-temporal entre los dos, por lo que el alumno y el maestro no están en contacto directo o presencial, sino que lo hacen utilizando un medio tecnológico que ayude a superar las distancias físicas. Como señalan García, Ruiz y Domínguez (2007) citados por Ruiz y García (2010), la educación a distancia ha dado paso a una educación sin

distancias, gracias a las TIC que posibilitan la creación de esos entornos virtuales de aprendizaje que cada vez logran escenarios de aprendizaje más cercanos.

Según Garrison y Shale (1987) las tres características esenciales del proceso de educación a distancia son: la mayor parte de la comunicación educativa entre docente y estudiantes y entre estos últimos ocurre de manera independiente; implica una comunicación de dos direcciones (docente–estudiantes y entre estudiantes) con el objetivo de permitir y apoyar el proceso educativo; y, para finalizar, emplea tecnología para mediar la comunicación de ambos canales.

De lo mencionado anteriormente, se puede deslindar que en la educación a distancia la implementación de recursos TIC es de vital importancia, puesto que posibilita la comunicación y la interacción mediante la multimedia y la Internet; lo que a su vez permite compartir conocimientos y aprendizajes. También, es importante destacar que el eje central, el punto medular de las actividades lo constituye el estudiante y no el docente; y el fundamento es el aprendizaje autónomo. En este contexto, asumimos que la labor, el rol del tutor virtual es fundamental para garantizar la permanencia del estudiante, para facilitar las herramientas necesarias en el logro del aprendizaje significativo y para orientar y motivar a lo largo de todo el proceso.

Para el estudiante puede ser más fácil 'tratar' con la separación en el espacio que con la del tiempo, esto se debe a que en la enseñanza a distancia es más flexible el tema de espacios, pero más estricta en relación a los plazos de entrega de las actividades pedagógicas programadas.

De acuerdo con Belloni (2006, p.55), citado por De Souza, Franco y Costa (2016)

In this context, there appears the pedagogical mediation conducted by distance tutors or professors through the Virtual Learning Environment (VLE), which requires assiduity, commitment and ability to use it, so that students will not be hostages of the time gap that occurs while they wait answers to their doubts. Saraiva (2010, p. 186) points out that [...] an online course does not admit failure in communication. If the messages do not go through or the answer takes too long, such event may disqualify the quality of course on the part of the students¹.

¹ En este contexto, aparece la mediación pedagógica realizada por tutores a distancia o profesores a través del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), que requiere compromiso y capacidad para usarla, para que los estudiantes no sean rehenes del intervalo de tiempo que ocurre mientras espera respuestas a sus dudas. Saraiva (2010, p.186) señala que [...] un curso en línea no admite fallas en la comunicación. Si los mensajes no se procesan o la respuesta tarda demasiado, tal evento puede descalificar la calidad del curso por parte de los estudiantes.

1.1 La educación a distancia

Es esencial considerar que la educación a distancia surge con la finalidad de que todos quien necesiten tengan educación, mediante el uso de un componente que medie entre el docente y el estudiante. Por lo general, este mediador ha sido una tecnología, que ha ido modificándose en cada etapa: inicialmente, se trató del correo convencional, que establecía una relación epistolar entre el docente y el estudiante; a través de un paradigma transmisor de la información. Posteriormente, se introdujeron nuevas tecnologías que, debido a su costo y accesibilidad, permitieron evolucionar y añadir paradigmas más interactivos y cooperativos.

Según Brenes (2003), la educación a distancia se caracteriza por ser una respuesta a la necesidad y al derecho de la educación permanente, al superar obstáculos temporales y espaciales. Además, resuelve restricciones, exclusiones y privilegios muy frecuentes de la educación presencial como: exámenes de admisión, requisitos de edad y estatus social. Es más, constituye una adecuada respuesta a la demanda de la sociedad de sortear las barreras entre la escuela y la vida; y entre la teoría y la práctica. Finalmente, permite un manejo flexible del tiempo y duración del aprendizaje, ritmo e intensidad de estudio; de acuerdo a los rasgos y potencialidades de los estudiantes; esto debido a que la comunicación entre docente y estudiantes no se presencialmente; sino que se encuentra mediada por los recursos tecnológicos.

Para profundizar más en los rasgos de la educación a distancia es preciso destacar lo planteado por García Aretio (1999):

- La separación profesor-alumno: en la educación a distancia, los estudiantes están la mayor parte del tiempo físicamente separados de sus profesores, ya que implica que el alumno debe estudiar por sí mismo, pero el estudiante no está solo totalmente; se vale de un curso y de la interacción con profesores y con una organización que lo apoya.
- La utilización de medios técnicos: desde el surgimiento de la educación a distancia, las diversas tecnologías añadidas a la enseñanza contribuyeron a definir los soportes fundamentales de las propuestas. Las propuestas iniciales fueron libros, cartillas o guías redactados especialmente; medios de comunicación masiva como

la televisión y la radio fueron los soportes de la década del setenta, los audios y videos los de la década del ochenta. En los noventa, la incorporación de redes satelitales, el correo electrónico, el uso de Internet, los programas diseñados para los soportes informáticos surgieron como los fuertes retos de los programas en la modalidad.

- La organización de apoyo-tutoría: en la educación presencial el contacto ente el docente y los estudiantes se da de manera directa, puesto que todos están en el mismo lugar con la finalidad de generar procesos de enseñanza aprendizaje. En dicho vínculo establecido entre el docente y los estudiantes, el primero selecciona, prioriza y organiza los contenidos, temas y subtemas que considerará en la enseñanza. En cambio, en la educación a distancia existe una separación entre los estudiantes que puede generar aislamiento, el cual a su vez puede ocasionar desaliento y desánimo; debido a esto se deben fortalecer los mecanismos de apoyo con la finalidad de crear y motivar las relaciones humanas, así como el compromiso personal de los estudiantes con su proceso de aprendizaje.
- El aprendizaje independiente y flexible: el avance de las ciencias de la educación ha permitido una planificación rigurosa del uso de recursos y una metodología que, carente de la presencia directa del docente, fortalecen el trabajo independiente y por ello la individualización del proceso de aprendizaje. Los sistemas de educación a distancia pretenden entrenar y preparar al estudiante para que aprenda a aprender y sobre todo aprenda a hacer, fortaleciendo su autonomía respecto al tiempo, a los estilos, ritmos y estrategias de aprendizaje, al permitir la toma de conciencia de sus propias habilidades y potencialidades.
- La comunicación bidireccional: en el ámbito educacional, distancia es la situación en la cual el docente y el estudiante no se encuentran en el mismo lugar, ni se vinculan directamente; por lo tanto, la comunicación bidireccional debe generarse a pesar de que ambos agentes educativos no estén en el mismo lugar. Los estudiantes pueden responder a las preguntas formuladas en sus materiales de estudio a través del tutor, iniciando así un diálogo.
- El enfoque tecnológico: toda acción educativa eficaz termina convirtiéndose en una tecnología apoyada en una ciencia, la planificación sistemática y rigurosa tanto al nivel institucional como al pedagógico se hace fundamental en los sistemas a

distancia, dado que ellos sufren mayores problemas para su rectificación inmediata que los que podrían producirse en un sistema convencional.

- La comunicación masiva: la educación a distancia no tiene limitaciones geográficas, ya que tanto la población urbana como rural pueden acceder al nuevo sistema, por lo que se satisfacen las demandas de la cantidad sin afectar la calidad.

Con base en lo anteriormente planteado, afirmamos que el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia se produce de manera asíncrona en el espacio y/o el tiempo, respecto a la emisión y la recepción de los mensajes educativos. Esta situación marca una diferencia sustancial con la educación presencial y exige un cambio en los métodos e instrumentos de formación a distancia. El estudio a distancia es una opción para la formación permanente, ya que brinda situaciones para que cada estudiante pueda organizar de manera flexible su tiempo y espacio dedicado al estudio, y continuar realizando paralelamente sus actividades laborales, profesionales, familiares, etc. A su vez, la educación a distancia le otorga un papel más participativo, activo y autónomo al estudiante, lo que genera un replanteamiento de la labor docente y tutorial.

Como señalan Ruiz y García (2010) no debemos olvidar que el docente debe dominar un conjunto de competencias digitales si ejerce su práctica en entornos virtuales. Sin duda, buen porcentaje de los docentes que enseñan de manera virtual no tienen el dominio de estas competencias, por lo que pueden estar brindando una educación inadecuada. Por eso, es muy importante enfatizar en que el tutor virtual no solo debe manejar la disciplina, área o conocimientos de los cursos, sino que debe contar con las competencias digitales indispensables para acompañar con motivación y de manera eficaz.

Por su parte, Segura y Gallardo (2013), afirman que algunas de las ventajas que brinda el uso de entornos de aprendizaje son: el acceso flexible al contenido que va más allá de lo que se puede obtener en el aula; oportunidad de acceder a la información desde cualquier punto donde exista conexión a Internet; integra diversos recursos para optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje, potencian el aprendizaje colaborativo y cooperativo; las aportaciones mejoran en cuanto a calidad se refiere, gracias a la flexibilidad temporal de la que nos dota el uso de estos sistemas; existe retroalimentación, no solo con el docente, sino con el resto de compañeros; potencia la motivación e incrementa la participación de las personas; las cuales toman conciencia de que son responsables de su propio aprendizaje. Coincidimos con Pettenati (2000) cuando señala:

Another relevant issue in distance learning, is the regulation of all the learning process. Between two set-up virtual or face to face meeting points, a teacher/tutor can hardly find out how students are progressing and the kind of difficulties they are encountering”. At the other end, students can hardly evaluate if they are doing correctly, if they are behind or in time with their study etc. Such doubts and insecurities often appear as unfortunate consequences of the freedom gained in such environments (p. 152)².

Es por ello que reconocemos la importancia del tutor, en espacios de enseñanza–aprendizaje mediados bajo el uso de diferentes TIC, ya que este debe acompañar, dar el soporte necesario y ayudar al estudiante a preparar la organización y gestión del tiempo y actividades que debe realizar en el proceso de aprendizaje.

1.2 El tutor virtual: actor clave de la educación a distancia

Como hemos podido apreciar en el apartado anterior, la educación a distancia ha ido evolucionando con el tiempo y con ello, ha logrado adaptarse a las nuevas y diferentes necesidades educativas de la sociedad. Entre las características más importantes de esta encontramos, la no presencialidad, la comunicación sincrónica y asincrónica, el trabajo autónomo del estudiante y el uso de la tecnología (tanto como soporte, al igual que como recurso), las cuales han sido parte fundamental de la modalidad a distancia.

Según Hernández y Córlica (2003), las diferentes etapas de la evolución de la educación a distancia han generado diferentes tipos de intervención de parte de los docentes y docente/tutores; en ese sentido, la acción pedagógica del docente también ha cambiado y, en especial, la del tutor; evolución que a continuación se presenta resumida, considerando la información brindada por los autores en mención. En su primera etapa, denominada etapa por correspondencia (siglos XIX y XX) el rol del docente/tutor estaba enfocado en el diseño y elaboración de materiales educativos y consistía básicamente en la creación de materiales educativos (guías, cuadernos de trabajo, etc.) con actividades o ejercicios para la comprensión de las temáticas propuestas.

La segunda etapa con los inicios de la enseñanza multimedia (1960), permitió la combinación de recursos y medios de comunicación, con lo cual la interactividad ganó

² Otro tema relevante en el aprendizaje a distancia es la regulación de todo el proceso de aprendizaje. Entre dos puntos de encuentro virtuales o cara a cara, un profesor / tutor difícilmente puede averiguar cómo progresan los estudiantes y el tipo de dificultades que están encontrando. En el otro extremo, los estudiantes difícilmente pueden evaluar si están haciendo correctamente, si están detrás o en el tiempo con su estudio, etc. Tales dudas e inseguridades a menudo aparecen como consecuencias desafortunadas de la libertad obtenida en tales ambientes.

presencia (sobre todo del estudiante), en esta etapa el rol del tutor también gana en presencia, así como en comunicación con el estudiante, la cual se vuelve más estrecha y efectiva.

La tercera etapa, conocida como de enseñanza telemática, permitió la integración de las telecomunicaciones, en ese sentido, un mayor desarrollo de las TIC en los modelos de enseñanza-aprendizaje a distancia; gracias al uso de la computadora, el hipertexto y la hipermedia, el desarrollo de esta etapa permitió una mayor comunicación entre el tutor y el estudiante, marcada por la inmediatez y la mayor agilidad en la comunicación.

Finalmente, la cuarta etapa corresponde a la enseñanza colaborativa basada en el uso y manejo de Internet y, con ello, de todas las nuevas herramientas de comunicación *on-line* y *off-line*. Esta etapa marca un mayor protagonismo del estudiante en relación al aprendizaje, pero con ello también una serie de dificultades que el tutor virtual debe resolver y apoyar, puesto que el aislamiento y el abandono de los estudios puede ser una constante si no cuenta con un tutor preparado para dar soporte al estudiante en su proceso de aprender.

En la misma línea, autores como Moore y Kearsley (1996), citados por Silva, Pereira y Oliveira (2015) coinciden con las tres primeras etapas y contextualizan la última en el marco de los avances tecnológicos y desarrollo de los sistemas de información y comunicación basados en la web, tanto para cursos a distancia, como para presenciales e híbridos, en ese sentido señalan:

The authors identified three stages in the development of DE: (1) Textual generation (up to around 1960), based essentially on selflearning through printed material; (2) Analog generation (between 1960 and 1980), based on self-learning using printed texts, complemented by technological audio and video resources; and (3) Digital generation (from 1980 on), based on self-learning with the support of highly differentiated technological resources, printed text to videoconferences, strong support of computers, the Internet and satellite communications.

By analyzing the evolution of Distance Education, it is clear that IT is being increasingly used. Technological advances and the inclusion of networks (Internet) promoted transition from the traditional classroom to the introduction of Learning Management Systems (LMS), which are information and communication systems based on the web, offering tools and supporting features to help the teaching and learning process, both for Distance Education courses as well as for classroom and hybrid courses (Carliner, 2005).³

³ Los autores identificaron tres etapas: (1) Generación textual (hasta alrededor de 1960), basada esencialmente en el autoaprendizaje a través de material impreso; (2) Generación analógica (entre 1960 y 1980), basada en el autoaprendizaje utilizando textos impresos,

De lo anteriormente expuesto, reconocemos, tal como señalan autores como Tinto, 1987; Lebel y Michaud, 1989; Bertrand et al., 1994; Persona et al., 1994; Portway y Lane, 1997; Depover et al., 1998; Desmarais, 2000; Gagné et al., 2001; Bourdages & Delmotte, 2001, citados por De Lièvre, Depover y Dillenbourg (2006), que “the reason most often given to justify employing tutors is that they may help to reduce the high rate of dropout (between 25 % and 44 %) associated with the feeling of isolation frequently encountered in the distance learning context”⁴.

Ya en el marco de esta última etapa reconocemos que el tutor en la educación a distancia es la persona encargada de motivar, orientar, dirigir a los estudiantes en el desarrollo de los contenidos y en cómo lograr un estudio significativo a distancia, con la finalidad de que se sientan acompañados y motivados. A partir de lo mencionado con anterioridad, es destacable afirmar que el tutor es un agente clave para brindar información sobre recursos didácticos, para facilitar estrategias, aclarar dudas y, sobre todo, para retroalimentar.

En ese sentido, coincidimos con De Lièvre, Depover y Dillenbourg (2006) cuando señalan que:

The tutor is a guide, an instructor who teaches one person or a small group of pupils at one time. Tutors may conduct classes in which they are co-present with the students, or their classes may be conducted at a distance (...) In the context of distance learning, the tutor is considered to be one of the key players in the efficacy of the process.⁵

Él es pieza fundamental para que el estudiante se mantenga activo, motivado e interesado a lo largo de todo proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia. Además, el tutor es esencial para generar las interacciones que facilitan la colaboración al interior de

complementada por recursos tecnológicos de audio y video; y (3) Generación digital (a partir de 1980), basada en el autoaprendizaje con el apoyo de recursos tecnológicos altamente diferenciados, texto impreso para videoconferencias, fuerte soporte de computadoras, Internet y comunicaciones satelitales.

Al analizar la evolución de la educación a distancia, está claro que las tecnologías de la información se utilizan cada vez más. Los avances tecnológicos y la inclusión de redes (Internet) promovieron la transición del aula tradicional a la introducción de Sistemas de Gestión del Aprendizaje (LMS), que son sistemas de información y comunicación basados en la web, que ofrecen herramientas y funciones de apoyo para el proceso de enseñanza y aprendizaje, tanto para cursos de educación a distancia como para cursos de aula e híbridos (Carliner, 2005).

⁴ La razón que más a menudo se da para justificar el empleo de tutores es que pueden ayudar a reducir la alta tasa de abandono (entre el 25 % y el 44 %) asociada con el sentimiento de aislamiento frecuentemente encontrado en el contexto del aprendizaje a distancia.

⁵ El tutor es un guía, un instructor que enseña a una persona o a un pequeño grupo de alumnos a la vez. Los tutores pueden impartir clases en las que están co-presentes con los estudiantes, o sus clases se pueden realizar a distancia (...) En el contexto del aprendizaje a distancia, el tutor es considerado uno de los actores clave en la eficacia del proceso.

los equipos de trabajo, para identificar errores conceptuales y académicos, a la vez que brindar recomendaciones de mejora. En ese sentido, coincidimos con Pagano (2008, p.3) cuando afirma que “lo primero que debe desarrollar un tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica”.

Es así que destacamos lo señalado por Arboleda y Rama (2013) citados por Villalobos y Mora (2015, p.107):

El rol del tutor en la modalidad de educación a distancia, cualquiera sea su metodología y mediaciones, no se centra en la transmisión directa de información al estudiante en determinados espacios y tiempos coincidentes, sino en la planificación pedagógica de contenidos orientados a la gestión de conocimientos por parte del estudiante, su acompañamiento, seguimiento y realimentación de sus resultados.

Por otra parte Mora (2010, p.106) explica que, además de las características del facilitador del aprendizaje en línea mencionadas, este adquiere y desarrolla ciertas funciones en la educación a distancia como: ofrecer retroalimentación entre los participantes, mantener canales de comunicación, propiciar la armonía entre los participantes, lograr que el papel del estudiante durante el proceso sea lo más activo posible, procurar que el entorno virtual en que se desenvuelven los estudiantes sea el idóneo, ayudar a los estudiantes a gestionar su tiempo de forma correcta, organizar trabajos colaborativos en la virtualidad, verificar el nivel en el uso de tecnologías de los estudiantes, ofrecer recursos didácticos de alta calidad y evaluar el medio virtual que se utilizará.

1.2.1 Cualidades del tutor virtual

Al ser el tutor un actor clave para el desarrollo exitoso de las experiencias formativas en entornos virtuales de aprendizaje, es necesario que presente y desarrolle una serie de cualidades; entendidas estas como el conjunto de rasgos naturales y aprendidos que marcan la forma de ser del tutor virtual y que, a su vez, inciden en el proceso de aprendizaje del estudiante.

Lebel (1994) citado por De lièvre, Depover y Dillenbourg (2006) lo describen como “the intermediary found in classes where there is no teacher in direct contact with the

students (p. 24)”⁶. Sin embargo, este rol no está disociado de una serie de cualidades que nos ayudan a reconocer su importancia, como podemos apreciar en la siguiente tabla: cuadro.

Tabla 1. Cualidades del tutor

Cualidades	Sustento
Cognitivas	El tutor debe poseer habilidades disciplinarias y metodológicas.
Socioafectivas y relacionales	El tutor debe alentar y apoyar al alumno.
Motivacionales	El tutor debe estimular y mantener la motivación del alumno en un nivel alto.
Metacognitivas	Los tutores deben apoyar a los alumnos a desarrollar sus habilidades para que se den cuenta de la necesidad de planificar su aprendizaje, organizar su trabajo, etc.
Administrativas y técnicas	Los tutores deben apoyar a los estudiantes para que superen las dificultades que encuentran al contactarse con su institución educativa, a nivel administrativo y comunicacional.

Adaptado de Lebel (1994) citado por De lièvre, Depover y Dillenbourg (2006).

De lo anterior, podemos afirmar que las cualidades del tutor trascienden lo académico, administrativo, personal y motivacional, bajo la figura de ser un verdadero soporte para lograr el aprendizaje y evitar entre otras situaciones la deserción. Por otro lado, siguiendo a Quiroz (2010, p.15) coincidimos en sostener que:

El tutor acompaña, media y retroalimenta al estudiante en su proceso formativo, guía el aprendizaje personal y grupal, orientando y recomendando cuando el alumno o el grupo lo exija. En el plano social, debe poseer habilidades sociales que le permitan crear y mantener una comunidad de aprendizaje donde se respire una atmósfera agradable, debe ser acogedor, empático y estar siempre dispuesta a ayudar. En lo técnico, debe poseer habilidades mínimas de carácter general relacionadas con el uso de la tecnología, los computadores y las redes. Además, necesitará habilidades técnicas para intervenir en el sistema de conferencia. En lo administrativo utilizar las herramientas que provea el ambiente para este propósito y que permitan crear y gestionar la conferencia, hacer un seguimiento a la participación individual de alumno y general del grupo, y administrar los equipos de trabajo.

⁶ El intermediario se encuentra en las clases donde no hay maestro en contacto directo con los estudiantes.

Frente al papel clave del tutor en la educación a distancia y que ha sido referido con anterioridad es necesario precisar la serie de cualidades y habilidades que deben poseer o desarrollar para que pueda cumplir sus funciones. De manera general, González y Salmón (2002, citado en Quiroz, p.17) presentan las siguientes cualidades generales del tutor. En relación a lo anterior, según Quiroz (2010) se señala que:

The authors recommend, if possible, selecting tutor with the qualities mentioned in the first two columns. Otherwise select candidates who show empathy and flexibility to working online, and a readiness to be trained as tutors. They will be then trained on the competencies described in columns three and four. Expectations should be had in their capacity to develop the competencies described in columns five and six, after a year of online tutoring practice. Period in which the training process should be continued to strengthen the competencies acquired and develop those that only occur in practice, especially those related to e-moderation and the construction of network knowledge.⁷

En ese sentido, el desarrollo de las cualidades que se presentan en la tabla 2, pueden ser progresivas e incluso esperables en un tutor virtual, con o sin experiencia.

Tabla 2. Cualidades generales del tutor

Cualidades	Confiado	Constructivo	Desarrollador	Facilitador	Compartir conocimiento	Creativo
Comprensión de los procesos <i>online</i>	Experiencia personal de aprender <i>online</i> , flexibilidad de enfoques de enseñanza aprendizaje . Empatía con los retos que enfrenta el estudiante <i>online</i> .	Capacidad de establecer, <i>online</i> , confianza y sentido de propósito para el grupo. Entendimiento del potencial de los grupos y del aprendizaje <i>online</i> .	Habilidad para desarrollar y capacitar a otros, promover debates, resumir, reformular, desafiar, monitorizar la comprensión, así como malentendidos y recibir <i>feedback</i> .	Sapiencia de cuándo ejercer o aflojar el control sobre grupos, cómo involucrar a los no participantes, cómo dar ritmo a la discusión y usar el tiempo <i>online</i> .	Exploración de ideas, desarrolla argumentos, promueve hilos de ideas valiosas, cierra hilos no productivos, elige cuándo archivar.	Capacidad de usar una variedad de enfoques, desde actividades estructuradas (<i>e-activities</i>) hasta discusiones discretivas, y evaluar el éxito de estas.

⁷Los autores recomiendan, si es posible, seleccionar un tutor con las cualidades mencionadas en las dos primeras columnas. De lo contrario, se espera seleccionar candidatos que demuestren empatía y flexibilidad para trabajar en línea, y una buena disposición para recibir capacitación como tutores. Luego, serán entrenados en las competencias descritas en las columnas tres y cuatro. Se deben tener expectativas en su capacidad para desarrollar las competencias descritas en las columnas cinco y seis, después de un año de práctica de tutoría en línea, periodo en el que debe continuarse el proceso formativo para fortalecer las competencias adquiridas y desarrollar las que solo se producen en la práctica, especialmente, las relacionadas con la e-moderación y la construcción de conocimiento de red.

Habilidades técnicas	Comprensión de los aspectos operativos del <i>software</i> que se utiliza. Habilidad al teclado, capacidad de leer con comodidad en la pantalla; acceso efectivo, regular y flexible a Internet.	Capacidad de apreciar las estructuras básicas de la comunicación mediada por computadora, la <i>www</i> y el potencial de la Internet para el aprendizaje.	Conocimiento para usar características especiales de <i>software</i> para <i>e-moderators</i> . Sapiencia de como <i>scale up</i> (incrementar, optimizar) gracias a un uso productivo del <i>software</i> .	Capacidad para usar características especiales de <i>software</i> a fin de transmitir las al estudiante.	Creación de vínculos entre CMC y otras características de programas de aprendizaje.	Capacidad para aplicar utilidades de <i>software</i> a fin de crear y manejar foros y generar entornos <i>e-learning</i> . Conocimiento sobre <i>software</i> y plataformas alternativas.
Habilidades comunicativas online	Estilo cortés y respetuoso en comunicación <i>online</i> . Capacidad de mantener un ritmo equilibrado y uso apropiado del tiempo.	Capacidad para escribir mensajes <i>online</i> de manera concisa, dinamizadora y personalizada.	Capacidad de relacionarse positivamente <i>online</i> ; responder en forma propia los mensajes; mantener una "visibilidad" <i>online</i> adecuada; descubrir y gestionar las expectativas de los estudiantes.	Capacidad para interactuar por e-mail y e-foros, estimular la interacción entre los participantes. Habilidad para aumentar gradualmente con éxito el número de participantes <i>online</i> .	Sensibilidad para valorar la diversidad cultural, explorando diferencias y significados.	Comunicación prescindiendo de claves visuales, diagnosticar y resolver problemas, promover oportunidades <i>online</i> , y trabajar con las emociones online.
Contenido experto	Conocimiento y experiencia para compartir, y disposición para hacerlo.	Animar contribuciones valiosas de participantes; conocer útiles recursos online en su área.	Avivar debates proponiendo cuestiones intrigantes.	Autoridad otorgando calificaciones justas a los estudiantes por su participación y contribuciones.	Conoce recursos valiosos y los remite a los participantes.	Utilizar recursos electrónicos y de multimedia; ofrecer <i>feedback</i> a los participantes.
Características personales	Determinación y motivación para convertirse en tutor.	Identidad <i>online</i> como tutor.	Adaptación a nuevos contextos de enseñanza, métodos, y audiencias.	Sensibilidad en las relaciones y comunicación <i>online</i> .	Actitud positiva y dedicación por el <i>e-learning</i> .	Crear y apoyar una comunidad útil y relevante de <i>e-learning</i> .

Fuente: González y Salmón (2002, citado en Quiroz, p.17)

Según Pastor y Román (1979), el perfil del tutor se establece en función de tres tipos de cualidades. En primer lugar, las humanas que están enfocadas en el ser del tutor; en segundo lugar, las cualidades científicas, centradas en el saber del tutor y, finalmente, las cualidades técnicas que están relacionadas al saber hacer del tutor.

Por otro lado, los resultados de la investigación realizada por Gagné et al. (2001) citado en De lièvre, Depover y Dillenbourg (2006) demuestran que “certain qualities that the learners think the tutor should possess have been put forward: being able to provide high-quality, rapid feedback, being willing to take enough time to understand students' problems and to provide encouragement and emotional support (Sherry, 2000; Pettigrew, 2001)”⁸. Este último aspecto es muy importante, pues nos ayuda a reconocer lo que valora el estudiante del tutor virtual.

a. Cualidades humanas

Las cualidades humanas están referidas a la forma de ser del tutor, a rasgos de su personalidad que pueden incidir positivamente en los estudiantes y en el proceso mismo de enseñanza-aprendizaje a distancia. En este aspecto, Pagano (2008) menciona como cualidades: la empatía, la proactividad, la fluidez comunicativa y cordialidad. Por su parte, García Aretio (1999) considera, además, como cualidades humanas: la cordialidad, la honradez y la aceptación.

De todas las cualidades mencionadas cabe destacar a la empatía; entendida como la capacidad que debe tener el tutor para ponerse en el lugar de su estudiante para comprender sus circunstancias, logros y dificultades, así como sus dudas y expectativas. Para esto, debe saber escucharlo de forma activa mostrando interés, respeto y comprensión. En este punto, coincidimos con Fernández, Mireles y Aguilar (2010, p. 13) cuando afirman que el tutor “debe tener la capacidad de ponerse en la situación del otro, en la del educando, para ello deberá escuchar de forma activa e inteligente mostrando en todo momento interés por lo que se le cuenta y mostrando también un alto grado de comprensión y respeto”.

⁸ Ciertas cualidades que los alumnos piensan que el tutor debe poseer han sido presentadas: ser capaces de proporcionar retroalimentación rápida y de alta calidad, estar dispuestos a tomar el tiempo suficiente para comprender los problemas de los estudiantes y para proporcionar estímulo y apoyo emocional.

Otra cualidad importante y muy relacionada con la empatía, es la cordialidad, es decir, la capacidad que debe tener el tutor para hacer sentir a sus estudiantes cómodos y que son respetados y acogidos en el proceso de aprendizaje a distancia. Es decir, el tutor debe mostrarse cordial en todas las formas de comunicación que establezca con los estudiantes.

Una tercera cualidad importante es la aceptación, mediante la cual el tutor está en capacidad de aceptar a su estudiante tal como son él y su realidad, sin tener la intención de “hacerlo a su medida” como sostiene García Aretio (1999, p. 18) “aprobar (en el sentido de aceptar) la realidad del estudiante a través de la comunicación con este por distintas vías es fundamental para que el educando se sienta merecedor de respeto y atención”. Finalmente, ligada a esta tercera cualidad, se tiene a la honradez; mediante la cual el tutor no crea en el estudiante expectativas falsas; cuidando en todo momento sus sentimientos con la finalidad de favorecer y potenciar el aprendizaje.

Todo lo anterior lo podemos ubicar en el marco de una dimensión psicoafectiva, la cual nos ayuda a identificar que los alumnos tienen necesidad de tener cierto nivel de autogestión e independencia en la gestión de su propio aprendizaje, por lo que los facilitadores del aprendizaje en línea “deben estimular en los alumnos el sentimiento de confianza en sus propias posibilidades de gestionar su aprendizaje”. Este punto –como se ha señalado anteriormente- exige empatía y excelente comunicación por parte del facilitador, ya que “el alumno a distancia es sensible al entusiasmo, la confianza y la seguridad que el tutor le transmita al comunicarse” (Pagano, 2008, p. 5).

b. Cualidades científicas o didácticas

Estas cualidades están referidas al saber del tutor, a su conocimiento de la manera de ser de sus estudiantes, al conocimiento de los elementos y recursos pedagógicos necesarios y pertinentes que pueden incidir positivamente en los discentes y en el proceso mismo de enseñanza-aprendizaje a distancia.

Como señala Pagano (2008) para explicar la dimensión didáctica podemos sintetizar que el facilitador del aprendizaje virtual “debe ser capaz de escoger con pertinencia los contenidos y las actividades que se plantearían a los estudiantes, que además deberán propiciar la indagación autónoma de parte de los mismos”. Parte de las funciones en esta

dimensión didáctica es manejar de forma pertinente los estilos y ritmos de aprendizaje de todos los estudiantes, así como la correcta organización y dosificación de contenidos y actividades a realizar.

c. Cualidades técnicas

Estas cualidades están referidas al saber hacer del tutor, al que pueda trabajar con eficacia y en equipo formando parte de proyectos y programas consensuados para la formación de los estudiantes. Entre estas cualidades entra a tallar la experticia didáctica, entendida como “aquella que les permite a los tutores seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil del grupo de alumnos” (García Aretio, 1999, p.83).

En este aspecto es importante reconocer que el tutor debe contar con un adecuado manejo de las tecnologías de la información para poder asesorar y orientar a los alumnos sobre el uso de estas herramientas en el proceso de enseñanza aprendizaje a distancia. En ese sentido, la finalidad fundamental del tutor consiste en lograr que la tecnología sea transparente, para ello debe ofrecer retroalimentación, desarrollar una guía de estudio, brindar tiempo para el aprendizaje, propiciar el aprendizaje cooperativo y evitar el abandono o la deserción.

De lo anterior, se coincide con Pettenati et al. cuando señalan “such a procedure allows the learning actors to benefit from the advantages of self-regulated learning, i.e. freedom and control from the part of student, without the major drawback of losing direct feedback over students' progress, which, in the case of distance learning, could dramatically drive to students' drop-out”⁹.

En ese sentido, es muy importante que el docente constantemente retroalimente la participación de sus estudiantes o en su defecto que motive la participación, mediante el uso de la tecnología, ya que, si el estudiante se siente solo, ello podría conllevar al retiro o abandono.

Con todo lo anteriormente desarrollado, se puede concluir que el tutor debe contar con conocimientos y características específicas para poder asumir y cumplir con diversas

⁹ Este procedimiento permite a los actores del aprendizaje beneficiarse de las ventajas del aprendizaje autorregulado, es decir, de la libertad y el control de la parte del estudiante, sin el inconveniente principal de perder la retroalimentación directa sobre el progreso de los estudiantes, lo que podría conducir drásticamente a la deserción de los mismos.

funciones de naturaleza académica, social, organizativa y técnica. En la siguiente tabla se presentan las características de los tutores según la dimensión de la función a desempeñar como lo proponen Del Mastro, 2005; García Aretio, 2003; y Pagano, 2008.

Tabla 3. Características del docente tutor de acuerdo con la función a desempeñar

Función	Características
Dimensión académica	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la disciplina y de los contenidos del curso • Habilidad para guiar y sostener el aprendizaje • Habilidad para brindar indicaciones y explicar el contenido cuando fuera pertinente
Dimensión social y personal	<ul style="list-style-type: none"> • Cordialidad, amabilidad y capacidad para alentar • Capacidad de comunicación por diversos medios • Actitud de interés hacia lo que dice o escribe el estudiante • Empatía o capacidad de ponerse en el lugar del otro • Capacidad motivadora • Disposición para el trabajo en equipo
Dimensión organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para organizar su tarea y la de sus estudiantes • Compromiso y dedicación a la tarea • Habilidad para cooperar y trabajar en equipo
Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura y disposición para un aprendizaje permanente en el uso de las TIC que potencien las acciones formativas. • Manejo del entorno virtual y las diversas herramientas y aplicaciones que faciliten la comunicación y organización del trabajo en red. • Capacidad para brindar a los estudiantes una orientación básica para el uso del entorno virtual.

Fuente: Del Mastro, 2005; García Aretio, 2003; y Pagano, 2008

Como señala Berge (1995) citado por Abdullah y Mtsweni (2014), los cuatro roles principales del tutor se configuran como

pedagogical roles, social roles, managerial roles and technical roles. Pedagogical roles encompass tasks such as: guiding and maintaining students' involvement in discussions. Social roles involve the creation of friendly and contented social environments for students. Managerial involve arranging learning activities and

tasks, clarifying procedural rules and decision-making norms. Technical roles entail becoming conversant with the ICT systems and software that compose the e-learning environment. The technical role is the most important role because online technologies are used as the platform for teaching, support, management and assessment of students. Therefore all the other roles of an e-tutor are contingent on the technical role.¹⁰

1.2.2 Funciones del tutor virtual

Así como cada una de las dimensiones exige del tutor una serie de características; también se concretan las implicancias de cada una de las funciones. A continuación, se presenta una descripción de las mismas como lo plantean Ehuletche y De Stefano (2011) y Cabero (2005).

Tabla 4. Descripción de las funciones del tutor de acuerdo a las dimensiones

Dimensión de la función	Funciones (Ehuletche u De Stefano, 2011)	Funciones (Cabero, 2005)
Dimensión académica/ pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar orientaciones a los estudiantes para el estudio y el desarrollo de las actividades de aprendizaje. • Potenciar la retroalimentación mediante el envío de mensajes teniendo en cuenta: comentarios y dudas planteados por los estudiantes, reflexiones que surjan de la revisión de trabajos, y teniendo en cuenta las posibles dificultades que podrían afrontar los estudiantes ante determinados contenidos o actividades de aprendizaje. • Sugerir recursos complementarios que puedan responder a las inquietudes que surjan durante el desarrollo del curso, activando procesos cognitivos de aprendizajes adecuados. • Interactuar con los estudiantes para recoger información sobre el proceso y la calidad de la construcción de conocimientos que van produciendo, de esta manera contará con una mejor 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados. • Supervisar el progreso de los estudiantes y revisar las actividades realizadas • Responder a las inquietudes de los estudiantes. • Asegurarse de que los estudiantes están alcanzando el nivel adecuado. • Formular preguntas para sondear los conocimientos que poseen los estudiantes y descubrir las posibles inconsistencias y errores que vayan teniendo. • Diseñar actividades para facilitar la comprensión de la información y su transferencia. • Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo con un diagnóstico previo. • Resolver las posibles dudas surgidas de la lectura de los materiales didácticos o en la realización de las actividades. • Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas. • Informar de los resultados y

¹⁰ roles pedagógicos, roles sociales, roles gerenciales y roles técnicos. Los roles pedagógicos abarcan tareas tales como: guiar y mantener la participación de los estudiantes en las discusiones. Los roles sociales implican la creación de entornos sociales amigables y contentos para los estudiantes. El gerencial implica organizar las actividades y tareas de aprendizaje, aclarar las normas de procedimiento y las normas de toma de decisiones. Las funciones técnicas implican familiarizarse con los sistemas y el *software* de las TIC que componen el entorno de *e-learning*. La función técnica es la función más importante porque las tecnologías en línea se utilizan como plataforma para la enseñanza, el apoyo, la gestión y la evaluación de los estudiantes. Por lo tanto, todas las demás funciones de un e-tutor dependen de la función técnica.

	<p>perspectiva de los logros y dificultades que van obteniendo los estudiantes, de tal manera que pueda incorporar metodologías y técnicas para brindar un soporte académico adecuado.</p>	<p>valoraciones alcanzadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que los estudiantes trabajan a un ritmo adecuado. • Motivar a los estudiantes para el trabajo en línea. • Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio, facilitándole estrategias de mejora y cambio.
Dimensión personal y social	<ul style="list-style-type: none"> • Estar preparado para discontinuidades en el aprendizaje de los estudiantes y a las posibles divergencias que puedan existir en el proceso debido al acceso diferenciado de la información, lo que repercutirá en logros diferenciados de los procesos de aprendizaje. • Fomentar la gestión del conocimiento en el grupo de estudiantes fomentando procesos metacognitivos individuales y grupales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la creación de grupos de trabajo para garantizar el trabajo colaborativo. • Incitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros. • Integrar y conducir las intervenciones, sintetizando, reconstruyendo y desarrollando los temas que vayan surgiendo. • Animar y estimular la participación de los estudiantes en los foros de interacción, chat interactivos y video conferencias. • Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes. • Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red. • Facilitar la creación de un entorno social positivo.
Dimensión organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una inducción a la Universidad y de los servicios en línea que tiene a su disposición. • Orientar sobre los procesos académicos-administrativos que debe realizar el estudiante, e información de la persona que tendrá como contacto para que lo apoye. En esta modalidad es importante que el estudiante cuenta con un tutor académico-administrativo que lo oriente durante todos sus estudios. • Ser un intermediario entre el estudiante y la institución, brindando información y asesoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las fechas y horarios para los chats y los foros interactivos, al igual que las videoconferencias que programe para fortalecer el proceso de aprendizaje. • Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno: criterios de evaluación, exigencias o nivel de participación. • Presentar las normas de funcionamiento para establecer contactos con el profesor-tutor. • Mantener contacto permanente con el titular del curso y/o director académico o de área para compartir rápidamente los problemas detectados al nivel de contenidos, de funcionamiento del sistema o de administración. • Organizar el trabajo colaborativo de los participantes del curso y facilitar la coordinación entre los miembros. • Ofrecer cualquier información significativa para la relación con la Institución.

Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver las limitaciones que se le vayan presentando al estudiante para interactuar en el sistema, por lo que requerirá contar de mínimas habilidades técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que los estudiantes comprendan el funcionamiento técnico de la plataforma educativa. • Brindar consejos y apoyos técnicos a los estudiantes en la entrega de trabajos. • Gestionar los grupos de aprendizaje para asegurar el trabajo colaborativo y en red. • Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo. • Guiar a los estudiantes en actividades, tareas, foros, entre otros recursos disponibles en la plataforma. • Mantenerse en contacto con el administrador de la plataforma.
-------------------	--	--

Según García Aretio (2001), las funciones del tutor son dos: orientadora y académica. La orientación debe integrarse en el proceso educativo de los estudiantes como ayuda permanente, por lo que debe incluir apoyo en estrategias de estudio, ayuda en temas administrativos y lo que esté al alcance del tutor con respecto a asuntos personales. La orientación didáctica, como función básica de las tutorías, toma su eje en la comprensión y aplicación de los contenidos abordados, la administración y la ayuda de adquisición de hábitos de estudios (estrategias de cognición y metacognición) y de comunicación. Respecto a lo anterior es importante reconocer tanto las competencias comunicacionales, como pedagógicas del tutor virtual:

Pedagogical and communicational competencies are very important to support the learning process. They are both linked to several categories of the e-tutor's roles: metacognition facilitator, process facilitator, advisor/counsellor and co-learner. These competencies are more or less those required to be a trainer or a teacher. Nevertheless, to interact at a distance is different than in face-to-face (teacher's and learners pace, use of electronic tools, ...). That's why the e-tutor has not only to animate and manage groups of learners, but also has to advise them to use the didactical resources, chats and forums, ... Then, it is necessary that the e-tutor uses correctly the tools available in the e-learning campus, not only to Access to its resources, but also to help the learners if they have some technical problems and when the role of technical support has been attributed to the tutor (Denis et al, 2004, p. 5)¹¹

Las funciones de orientación deben presentar las siguientes características:

¹¹ Las competencias pedagógicas y de comunicación son muy importantes para apoyar el proceso de aprendizaje. Ambos están vinculados a varias categorías de roles del e-tutor: facilitador de metacognición, facilitador de procesos, asesor / consejero y co-alumno. Estas competencias son más o menos las necesarias para ser un entrenador o un maestro. Sin embargo, interactuar a distancia es diferente que en persona (ritmo del profesor y los alumnos, uso de herramientas electrónicas...). Es por eso que el e-tutor no solo tiene que animar y gestionar grupos de alumnos, sino que también debe aconsejarles que utilicen recursos didácticos, chats y foros, ... Entonces, es necesario que el e-tutor use correctamente las herramientas disponibles en el campus de *e-learning*, no solo para acceder a sus recursos, sino también para ayudar a los alumnos si tienen algunos problemas técnicos y cuando el papel del soporte técnico se ha atribuido al tutor.

integralidad (enfocada a todas las dimensiones de la persona), universalidad (orientada a todos los estudiantes); continuidad (realizada a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje); oportunidad (deberá atender especialmente los momentos críticos del proceso: inicio de clases y evaluación final), y participación (coordinación y participación de todos los tutores implicados).

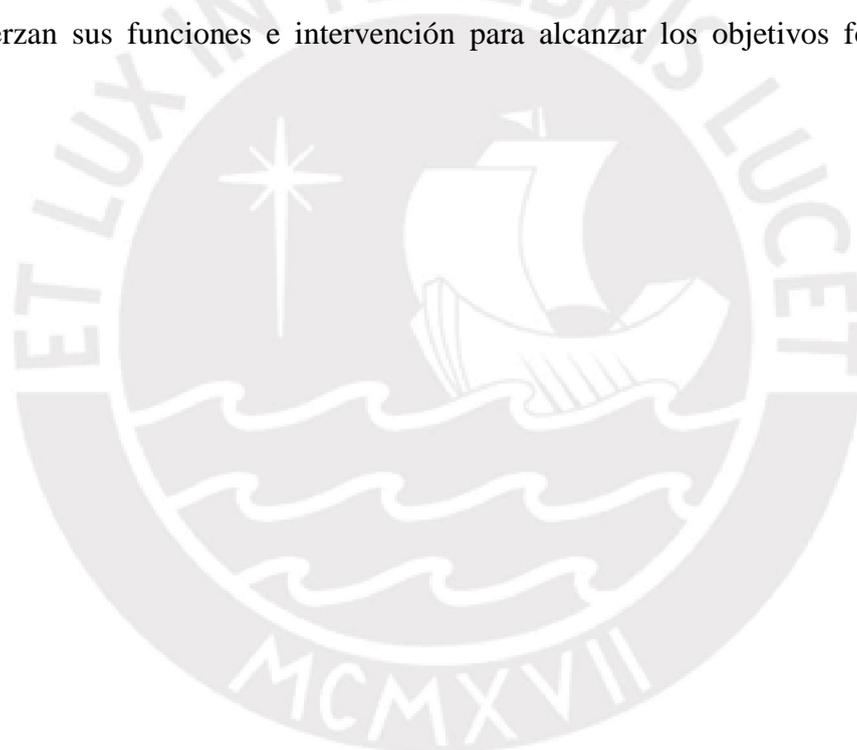
Por otro lado, García Arieto (2011) reconoce para la función académica las siguientes cuatro subfunciones:

- **Función diagnóstica:** se trata de reconocer los conocimientos previos, habilidades y actitudes mínimas que debe reunir el estudiante, esto se puede realizar a través de una evaluación diagnóstica.
- **Función informativa:** informar a los alumnos sobre los objetivos y contenidos del curso; además, deberá aclarar los requisitos básicos para abordar el estudio, cuáles son los materiales didácticos que se ofrecen y cómo utilizarlos, así como permitir a los alumnos la integración y uso de los distintos recursos puestos a su disposición.
- **Función de guía del proceso de aprendizaje:** el tutor debe presentar las diferentes metodologías de estudio del curso, esforzarse por vincular los objetivos y contenidos de estudio con las necesidades e intereses de los alumnos justificando su utilidad.
- **Función de evaluación:** mediante la evaluación de los diversos trabajos que se solicitan como seguimiento de los alumnos, a través de la corrección de trabajos prácticos de campo; para lo cual, es necesario que el tutor tenga claro qué conocimientos, destrezas y actitudes se buscan desarrollar a partir de los mismos, así como conocer las pautas de corrección.

Por su parte Delauro (2011, p.12) citado por Villalobos y Mora (2015) sostiene que, en líneas generales, las tareas típicas de todo tutor que se desempeña en un entorno virtual son las siguientes: manejo de las herramientas del entorno donde desenvuelve su labor; seguimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje; comunicación sobre los problemas o dificultades; mediación entre las discusiones de los cursantes y entre estos y los contenidos. Cabe señalar, como afirma Simpson (2002), citado por Denis et al (2004), que existen dos áreas de apoyo del tutor, la académica y la no académica. En ese sentido, que

the first is academic (or tutorial) support – which deals with supporting students with the cognitive, intellectual and knowledge issues of specific courses or sets of courses. This will include, for example, developing general learning skills, numeracy and literacy. The second is non-academic or counselling support – the support of students in the affective and organizational aspects of their studies. (p.7).¹²

A lo largo de este capítulo, se ha podido precisar la importancia, cualidades y roles del tutor virtual en la modalidad de educación a distancia, así como las diversas reflexiones que nos aproximan a entender que es uno de los actores claves en el proceso de enseñanza aprendizaje, el cual posibilita el logro de los aprendizajes del estudiante y en la mayoría de casos evita la deserción, abandono y el aislamiento. Para la presente investigación, por razones metodológicas se ha optado por considerar solo dos dimensiones: la personal y la pedagógica; en razón de que ambas aportan de manera más sólida y sostenida a que los tutores ejerzan sus funciones e intervención para alcanzar los objetivos formativos del PADD.



¹²El primero es el apoyo académico (o tutorial) que trata de apoyar a los estudiantes con los problemas cognitivos, intelectuales y de conocimiento de cursos específicos o conjuntos de cursos. Esto incluirá, por ejemplo, el desarrollo de habilidades generales de aprendizaje, aritmética y alfabetización. El segundo es el apoyo no académico o de asesoramiento: el apoyo de los estudiantes en los aspectos afectivos y organizativos de sus estudios.

Capítulo II

Impacto del rol del tutor virtual en diversas experiencias de capacitación

En el primer capítulo, hemos destacado el rol fundamental del tutor en la educación virtual, sus características y funciones en cada una de las dimensiones implicadas como son la académica o pedagógica, la personal-social, la organizativa y la administrativa. Al desarrollar esta modalidad educativa una dinámica distinta a la presencial; el perfil del tutor en el entorno virtual es fundamental para el desarrollo de aprendizajes significativos en los estudiantes. Como sostiene Gamboa (2013, p.2), “es importante que el perfil docente exija el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de las competencias y habilidades que buscan garantizar una mediación pedagógica eficaz dentro de los entornos virtuales”. En el segundo capítulo, buscamos identificar y evidenciar el impacto y trascendencia del rol de tutor virtual, en sus diferentes dimensiones, en realidades específicas educativas; destacando cómo las características y funciones a realizar aportan de manera esencial y significativa a la concreción de programas, proyectos, cursos y diversas experiencias educativas en entornos virtuales.

El impacto del rol del tutor virtual va a depender esencialmente del desempeño de este, es decir, el impacto puede ser negativo o positivo. Es claro que un desempeño inadecuado producto de una insuficiente preparación, de la falta de conocimiento y dominio del entorno virtual, la desorganización y errada práctica pedagógica en la aplicación de estrategias para la gestión del proceso, la falta de empatía y el abandono en el acompañamiento y seguimiento a los estudiantes; constituye un factor desencadenante del fracaso en la enseñanza en entornos virtuales.

Teniendo en cuenta que el tutor es la persona que acompaña, colabora e interactúa directamente con los estudiantes de un curso virtual; el no cumplimiento de sus funciones o el pobre desempeño de su labor formadora, puede producir varias consecuencias negativas en el proceso de educación virtual que van desde la desmotivación, la deserción y la pérdida de la credibilidad en la calidad educativa de la institución. (Medina y Rico, 2011, p.33)

Diversos aspectos nos pueden garantizar un desempeño adecuado del tutor virtual, el cual a su vez genere un impacto positivo en los agentes educativos implicados y, sobre todo, en el logro de los objetivos del programa respectivo y en el fortalecimiento de la educación a distancia. Tenemos en claro que el tutor virtual como profesional y docente debe tener conciencia de la trascendencia y el impacto que tiene su ejercicio y práctica tutorial en la formación de los estudiantes virtuales y en la calidad pedagógica e institucional del programa en el cual se desempeñan como tutores. Es por ello, que la manera en que el tutor virtual evidencie óptimamente su desempeño tanto en la dimensión personal y pedagógica del ejercicio de la tutoría; se constituirá en un eje, en una variable y en un factor que predice el éxito y el impacto positivo en la formación de los estudiantes y en el desarrollo del programa virtual. En este segundo capítulo, presentamos de manera sustancial experiencias claras y palpables de cómo en la práctica y no solo en la teoría se evidencia el impacto del rol del tutor virtual.

2.1 Programa de perfeccionamiento docente virtual para la educación inicial en la modalidad b-learning (Chile)

La presente experiencia educativa se centra en un curso de perfeccionamiento dirigido a profesionales de educación inicial en la modalidad *b-learning*, el cual duró 10 meses, con un total de 433 participantes, organizados en 22 grupos, cada uno con un tutor o tutora a cargo. Con el objetivo de fortalecer la implementación curricular y garantizar la importancia del currículo en la educación inicial, el Ministerio de Educación de Chile en el año 2011 solicitó a la Universidad Católica de Temuco el diseño de un curso considerando las experiencias positivas desarrolladas en la institución, para que los docentes de dicho nivel adquieran los conocimientos propuestos, pero sobre todo desarrollen competencias tecnológicas y estén en capacidad para crear redes y comunidades de aprendizaje entre ellos.

Esta experiencia educativa chilena permite destacar aspectos sustanciales de las funciones del tutor virtual. Constituye una propuesta de perfeccionamiento que como afirma Morales (2014, p.181), “entiende que el tutor/a se define como aquella persona que facilita el aprendizaje de los participantes del curso, que está dispuesta siempre a compartir sus conocimientos y experiencias y que promueve las interacciones dentro del grupo”. En este punto, la propuesta coincide con lo planteado por Garduño (2007, p.164) cuando destaca que:

La función del tutor en la educación virtual es considerada como el elemento nuclear para el buen desarrollo de los procesos de aprendizaje orientados a la construcción de conocimiento en los alumnos. Así, los tutores que orientan el aprendizaje y los sujetos que aprenden, se mantienen en una comunicación de interactividad que genera nuevas formas de comunicar contenidos, conocimiento e información a través de los diversos medios tecnológicos.

En esta experiencia chilena de formación docente virtual, las actividades centrales desarrolladas por el tutor se encuentran en el seguimiento y acompañamiento individual, puesto que se buscó en todo momento que el estudiante sea apoyado en los aspectos cognitivos, metodológicos, motivacionales y administrativos para que logre participar en foros y en las charlas interactivas.

Tabla 5. Descripción de la actuación tutorial del programa de perfeccionamiento docente

Dimensiones de actuación	Acciones realizadas por el tutor
Aspectos pedagógicos	<ul style="list-style-type: none"> • El tutor/a acompaña, media y retroalimenta al estudiante en su proceso de formación y conduce el aprendizaje individual y grupal, orientando y aconsejando cuando el estudiante o el grupo lo necesitan. • El tutor se centró en apoyar al estudiante en todas aquellas dudas relacionadas con los aspectos pedagógicos del curso: contenidos, evaluación, metodología y uso de recursos. Este apoyo se concretó, específicamente, mediante los contactos individuales de los participantes con el tutor a través de la mensajería de la plataforma y, grupalmente, en la animación de los espacios de intercambio y foros.
Aspectos sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Los tutores mostraron sus habilidades sociales, lo que permitió crear y mantener una comunidad de aprendizaje donde se experimentó un clima agradable; es así que los tutores fueron acogedores, empáticos y siempre con disposición para ayudar.
Aspectos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • El tutor apoyó a los estudiantes para que cumplan de manera óptima con los requerimientos administrativos del curso, especialmente, en lo concerniente a los plazos, envío de trabajos calificados, supervisión de la participación en los espacios destinados para ello, como foro intercambio, publicación de trabajos, etc.
Aspectos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Se consideró como algo muy importante la información sobre la estructura, funcionamiento y servicios de la plataforma; por lo tanto, el tutor debía contar con habilidades mínimas de carácter general relacionadas con el uso de la tecnología, los computadores y las redes. En este ámbito los tutores fueron los encargados de asesorar a los participantes en aspectos tecnológicos (uso de la plataforma de aprendizaje).

Elaborado con base en la información de Morales (2014).

En la tabla anterior se evidencia cómo en esta experiencia educativa chilena de capacitación virtual, las acciones y funciones de los tutores en cada una de las dimensiones ha sido fundamental para el desarrollo y concreción con éxito del curso diseñado para los docentes de educación inicial. En esta experiencia se aprecia que son preponderantes no solo las cualidades o características personales del tutor, sino también su accionar integrado tanto a nivel pedagógico, social, técnico y administrativo. Es en este punto que cabe resaltar, como bien lo sostiene Morales (2014, p.193) que...

un aspecto fundamental para el éxito de esta experiencia fue la actitud de cada tutor/a frente al proceso, en especial la capacidad de autocrítica, habilidades sociales y de cuestionamiento permanente. Es importante no olvidar que la relación tutor-participante debe basarse en la confianza y compromiso recíprocos y el trato mutuo ha de ser, ante todo, cordial. Uno de los principales aspectos por los que se debe velar en un curso de formación a distancia es el aspecto motivacional, ya que la distancia, la soledad y las exigencias en relación a la autonomía del participante, son factores que influyen en la permanencia de los participantes en un curso.

La tutoría en su dimensión pedagógica se sustenta en el principio de que todo aprendizaje es un proceso y una dinámica que se desarrolla y ejecuta en el interior de la persona. Por eso, la tutoría motiva y fortalece procesos de aprendizaje independiente; por lo que “debe aceptar las diferencias individuales de cada alumno ya que estas pueden condicionar el ritmo particular de los aprendizajes; así como debe promover el uso convergente de múltiples medios para estimular el interés del alumno frente a su situación de aprendizaje”. (Garduño, 2007, p.165)

Esta experiencia educativa implementada por el Ministerio de Educación de Chile y la Universidad de Temuco, evidencia que el tutor virtual es un docente que no solo actúa como un asesor académico; sino más bien es el agente educativo que guía, acompaña y orienta el proceso formativo y de aprendizaje de cada participante. “Con la ayuda del tutor cada estudiante se familiariza con el campus virtual, comprende la metodología a seguir, se integra con los demás participantes, apropia los contenidos que se proponen para el autoestudio, y realiza las actividades de aprendizaje y valoración de sus logros”. (Zapata, 2016, p.2)

22 Curso a distancia de actualización docente “Geometría.cl: aprender geometría creando soluciones” (Chile)

El curso a distancia en mención constituye una capacitación de actualización docente en la modalidad *b-learnig* de cobertura nacional en Chile, financiado por el Ministerio de Educación de ese país que se llevó a cabo en el 2011. La capacitación virtual estuvo dirigida a docentes de educación primaria, con contenidos relacionados a la enseñanza de la geometría; esta experiencia es considerada significativa y exitosa; debido a diversos factores, entre los que destaca el rol de un tutor virtual.

El proceso seguido por los docentes participantes, ha sido en gran medida exitoso, sin duda perfectible en diversos aspectos. Ha significado el desarrollo de una experiencia virtual de formación docente que ha entregado a los participantes, una nueva forma de acceder a los contenidos, materiales de calidad e interacción con pares, tutor y especialistas, en una temática, prioritaria en la formación matemática de los niños chilenos como lo es la geometría. La experiencia de este curso muestra un camino a seguir en estas nuevas formas de actualización docente que integran el uso de las TIC como un canal de comunicación y de formación durante la vida profesional, dando acceso a una experiencia formativa que muchos de los docentes participantes no hubiesen tenido acceso en los formatos tradicionales de formación presencial. (Silva, s.f., párr.47)

Centrándonos en el rol del tutor como uno de los factores de éxito, cabe destacar que en esta experiencia educativa se contó con una comunidad de tutores que se constituyó no solo en un espacio, sino en un agente educativo que permitió “la coordinación del equipo pedagógico y tutorial, a través de ella se orientó y apoyó a los tutores en el desarrollo de su trabajo, los principales espacios utilizados fueron: orientaciones, consultas, solicitud de información y reportes, como se observa los dos primeros dedicados a lo pedagógico y los dos restantes a los administrativo”. (Silva, s.f., párr.48)

En esta experiencia nuevamente como la anterior, se evidencia el rol del tutor en varias dimensiones como la pedagógica, la social, la administrativa y la técnica. Se destaca, sobre todo, el papel que ejercieron los tutores al inicio del curso para lograr “enganchar” a quienes no pudieron asistir a la presencial; así como en el periodo de evaluaciones para que los estudiantes cumplan con los cronogramas establecidos. “La labor de estos profesionales ha sido altamente valorada por los participantes, perciben en ellos un apoyo constante en el desarrollo del curso y sus actividades, así como la aclaración de dudas de carácter pedagógico y administrativos, los perciben cercanos y siempre atentos a resolver sus dudas”. (Silva, s.f., párr.50)

Esta experiencia educativa chilena permite destacar, lo que Vexler, 2005 (citado en Villar, p.139) afirma sobre que...

la tutoría tiene un carácter preventivo y formativo, cuya finalidad es acompañar y guiar a los alumnos en su desarrollo afectivo y cognitivo, y donde la acción tutorial tiene como objetivos principales: a) promover el desarrollo gradual de la identidad y la autonomía del alumno en el espacio de formación, b) desarrollar valores y actitudes sociales de los alumnos a nivel individual y grupal, c) acompañar al alumno en el proceso de mejoramiento continuo de su rendimiento académico, y d) promover la participación de los alumnos en todas las actividades que se den dentro del ámbito educativo.

23 Una experiencia de tutoría virtual en el ingreso universitario en la Universidad Nacional de Salta (Argentina)

La experiencia de tutoría virtual en mención se enfoca en analizar la utilización de la modalidad mixta (presencial y virtual) y los resultados obtenidos con respecto al desempeño de los tutores virtuales del equipo docente de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Nacional de Salta, que participó en el dictado del curso de ingreso universitario (CIU).

El equipo de docentes a cargo del curso estuvo conformado por 24 personas: un coordinador, diez docentes del área de matemática, diez tutores estudiantiles, dos docentes responsables del curso virtual y un tutor estudiantil para apoyar los trabajos en el aula virtual.

La Universidad Nacional de Salta (UNSA), desde el año 2006, ofrece a los futuros estudiantes universitarios la oportunidad de realizar un curso de ingreso enfocado en contenidos matemáticos, en los meses de febrero-marzo previos al inicio del correspondiente periodo lectivo; con el objetivo de acortar distancias en las brechas que puedan existir en aspectos como inadecuada orientación vocacional, dificultad para pensar de manera crítica, problemas de aprendizaje y comprensión de temas científicos y académicos, poca valoración por el trabajo sistemático y falta de homogeneidad en los conocimientos previos.

Esta experiencia nos presenta la utilización de una modalidad de curso mixto (presencial-virtual) con la intención de que los estudiantes tengan la oportunidad de acceder a la educación superior con una base más sólida que les permita afrontar los futuros retos académicos. Es en este punto donde cobra una importancia fundamental el rol

que debe cumplir el tutor virtual; brindando su acompañamiento y asistencia a los ingresantes en ambos espacios educativos, presencial y virtual.

En este camino de nuevos aprendizajes, de nuevos códigos, es fundamental el acompañamiento del docente, tanto en el aula presencial, como en los espacios virtuales. En tanto la virtualidad, hoy, es el principal lugar de encuentro social de los jóvenes, la presencia del docente virtual o tutor resulta imprescindible, ya que de ese modo se puede construir una conexión más cercana en lo personal, en lo individual con cada uno de los tutorados y, de esta manera, mejorar la inserción y retención de los estudiantes en el nivel superior. (Massé, Reyes y Mac Gaul, 2014, p.12)

En esta experiencia, el tutor cumplió diversas tareas como asistir a los participantes en la inscripción en el aula virtual, ayudarlos en el entrenamiento sobre cómo usar el aula virtual, propiciar el respeto de los acuerdos preestablecidos como estudiantes virtuales; además de actividades de carácter social: incentivar la participación en foros, responder mensajes y generar participación activa de los docentes en las actividades de inducción establecidas. Finalmente, el tutor se encargó de controlar el cumplimiento, ya sea en tiempo y en forma, de las actividades planificadas.

Es en este entorno, en donde el docente debe asumir su rol de tutor quien se transforma en la puerta de entrada del sistema formativo, siendo la “cara visible” del curso en la virtualidad. Este rol cobra una importancia tal, que un curso puede ser descalificado o sobrevalorado solo por el desempeño del tutor, independientemente de la calidad de los materiales y del contenido del curso. Tenemos entonces que hablar de la importancia del rol del tutor en el espacio virtual; incentivando la participación, realizando seguimientos individuales, proporcionando apoyo y siendo un guía a lo largo del proceso de aprendizaje. (Massé, Reyes y Mac Gaul, 2014, p.2)

Se evidencia así, en esta experiencia de la UNSA, ambas dimensiones de la labor tutorial: la personal y la pedagógica; puesto que las tareas de los tutores virtuales no solo implicaron gestionar la información, realizar seguimiento a las actividades; sino que se enfocó también en acompañar, orientar, motivar y sostener a los estudiantes ingresantes; mediante diversas estrategias y recursos para que logren una transición adecuada de la secundaria a la vida universitaria.

El tutor puede emitir “ayudas pedagógicas” de muchos tipos: aportar información, plantear ayudas individuales a los alumnos en función de sus necesidades, proponer dinámicas conjuntas de (comunicación) para mejorar algún aspecto concreto, etc. Pero la ayuda pedagógica tiene además un componente de continuidad e interconexión que tiene por objetivo colaborar en la mejora del proceso de aprender (conceptos, procedimientos, actitudes y valores), mientras este se desarrolla y siempre que esta ayuda sea necesaria. (Oyes, 2017, p.4).

24 Una experiencia de tutoría virtual de tesis de grado en el Programa de Doctorado en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Venezuela)

Esta experiencia de tutoría virtual de asesoría de tesis doctoral se realizó en el periodo comprendido entre mayo de 2010 y abril de 2013. Durante este tiempo los estudiantes residieron en la ciudad de Barquisimeto, mientras que el tutor virtual vivía en Houston (EE.UU.); por lo que la interacción se estableció mediante un EVA en la plataforma Moodle en los servidores de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. La presente tutoría virtual se concretó en el Programa Interinstitucional de Doctorado en Educación (PIDE) patrocinado por las universidades: Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) y Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO), en la ciudad de Barquisimeto, Venezuela.

La presente tutoría virtual exigió que el tutor de tesis de grado cumpliera un doble papel. Por un lado, ser asesor de aspectos técnicos y científicos pertinentes al desarrollo de la tesis; así como ser el diseñador y gestor del entorno de aprendizaje; cuyas funciones específicas se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 6. Papel del tutor virtual de tesis de grado

Asesor de los aspectos técnico-científicos relacionados al desarrollo de la tesis	Diseñador y gestor del entorno de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar inicialmente al tesista con todos los medios a su alcance. • Orientar al estudiante acerca de los posibles temas o problemas a ser estudiados o resueltos. • Elaborar con el estudiante un plan de trabajo, definir y acordar las responsabilidades de las partes, así como recomendar al estudiante información actualizada sobre el tema objeto de la tesis. • Ofrecer orientaciones técnicas y metodológicas sobre el proceso de investigación. • Ofrecer mediación cognitiva y metacognitiva al tesista • Asesorar sobre los aspectos formales del trabajo de grado. • Evaluar los reportes de avance del tesista y darle la retroalimentación correspondiente. Propiciar un 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar didácticamente el entorno virtual de aprendizaje (EVA). • Gestionar el proceso de la tesis a través del EVA. • Manejar el sistema de gestión de aprendizaje (Learning Management System, LMS por sus siglas en inglés) que sirve de apoyo tecnológico al EVA. Manejar herramientas tecnológicas (ofimáticas, de comunicación e interacción, de diseño de contenido, de comunicación e interacción, de la web 2.0, redes sociales). • Fomentar la interacción social entre los estudiantes. • Gerenciar el proceso instruccional

clima psicoactivo apropiado que estimule el pensamiento reflexivo, crítico y creativo. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el trabajo final del tesista, así como su presentación y defensa pública. 	(planificación, organización, liderazgo, toma de decisiones y evaluación de la calidad).
--	--

Elaborado con información recuperada de Ruiz (2014, pp. 130 y 131)

Con base en la información presentada en la tabla 4, se puede afirmar que el tutor fue el docente responsable de diseñar y gestionar el entorno de aprendizaje con la finalidad de desarrollar actividades académicas interactiva, pertinentes y significativas para el proceso de elaboración de una tesis de grado. A su vez, se puede rescatar que realizó un acompañamiento permanente y sostenido, brindó apoyo y demostró flexibilidad, pertinencia, disciplina, creatividad y responsabilidad.

La acción del tutor estuvo definida por seis roles principales a saber: organizador del entorno de aprendizaje, especialista en contenido, experto investigador, orientador psicopedagógico, mediador de estrategias cognitivas y metacognitivas y evaluador. La acción del tutor puede ser apreciada gracias a su revisión constante, y retroinformación del proyecto, respeto al ritmo individual de trabajo, orientaciones puntuales, intervenciones oportunas, atención constante y personalizada, animación y estímulo al estudiante. (Ruiz, 2014, p.146)

Para finalizar, es importante concluir que estas cuatro experiencias educativas analizadas en el presente capítulo, evidencian la trascendencia del tutor virtual en los entornos virtuales de aprendizaje; porque es el tutor quien facilita las herramientas, las orientaciones, los conocimientos y las pautas necesarias, pertinentes y oportunas; para propiciar aprendizajes significativos, para orientar y retroalimentar, y para garantizar la permanencia de los participantes en el logro de los objetivos propuestos.

Parte II: Diseño metodológico y resultados

Capítulo I

Diseño metodológico

El estudio responde al paradigma interpretativo ya que promueve la comprensión e interpretación de los significados, así como la generación de teoría a partir del estudio de contextos y sujetos específicos en situaciones reales (Suárez, 2017); lo que permitirá caracterizar del perfil del tutor virtual de mejor desempeño, en las dimensiones personal y pedagógica.

El nivel de investigación es descriptivo porque se busca especificar las características de un fenómeno para someterlo a análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En este caso, el perfil personal y pedagógico de los tutores. Con respecto al tipo de investigación, responde al cualitativo. Hernández y otros (2010) mencionan que en estudios como estos la acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación. Esta acción será una constante en este estudio debido a que se revisaron fuentes bibliográficas y los documentos rectores del programa de actualización docente, así como los documentos o informes elaborados por los tutores y coordinadores de tutores. Ello permitió que frente a la teoría exista un análisis sobre la práctica realizada, la cual fue interpretada para obtener reflexiones sobre la misma.

El primer instrumento aplicado fue una encuesta virtual a tutores que formaron parte del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD)–2014. Este instrumento es una interrogación verbal o escrita que se aplica a un determinado grupo de personas, seleccionado previamente, con la finalidad de obtener y recoger información necesaria y enfocada a los objetivos de investigación. Para ello, en este caso, se seleccionaron nueve tutores de la red 01 (Lima–Callao) quienes realizaron la mediación pedagógica en tutoría a distancia en el área de Ciudadanía. Cabe señalar, que la

selección de los tutores se llevó a cabo gracias al reporte denominado “*ranking* de tutores”, al que tuvimos acceso y sobre la base de esta información se eligieron a los tutores con mejor desempeño en el programa. El total de tutores que participaron en la encuesta representó el 56 % del total.

El segundo instrumento aplicado fue una guía de entrevista semiestructurada a la coordinadora de tutores del área de Ciudadanía. La entrevista consiste en elaborar una guía de preguntas que sirven de base para establecer una conversación formal con el entrevistado. Debido a esto, para el recojo de la información, se pueden alternar preguntas estructuradas, planteadas en la guía respectiva, con las preguntas espontáneas que surgieron durante la conversación formal con el entrevistado. La elección de este se llevó a cabo, luego de revisar la documentación relacionada a cargos y funciones del programa PADD, y se ejecutó luego de realizar las solicitudes formales. La aplicación de la entrevista se desarrolló en un horario pactado y un ambiente que permitió el adecuado recojo de información para el posterior análisis de resultados.

El tercer instrumento aplicado fue la matriz de análisis documental, con la cual se pudo recoger y contrastar información de los siguientes documentos: informes producidos por la institución formadora, así como los términos de referencia, informe final y notas de los participantes según tutor seleccionado. Esta técnica es fundamental porque “intenta comprender la realidad desde afuera a partir del análisis de una temática o situación particular, el establecimiento del estado de la cuestión y la revisión de las fuentes documentales” (Vélez, 2007, p.31), a través de las cuales se indaga, interpreta y presenta datos sobre determinado fenómeno, permitiendo ser base para el desarrollo de la creación científica (Arias, 2012). En nuestro caso, se realizó desde la compilación, lectura, análisis e interpretación de documentos o informes elaborados por los tutores y coordinadores del programa de actualización docente. Como muestra documental se contó con: a) registro de calificaciones de los participantes, b) los informes realizados por los tutores dirigidos a sus coordinadores, y c) el informe del coordinador de tutores a la coordinación general. Cada uno de estos documentos se analizó con una ficha de análisis documental.

Como se mencionó anteriormente, la recogida de información, su posterior análisis y la triangulación de resultados, nos ha permitido estructurar la información de tal manera que podemos, a partir de ella, analizar los resultados, plantear las conclusiones y recomendaciones referidas a la investigación, la cual busca describir las características

personales y pedagógicas del tutor virtual de mejor desempeño en el módulo 1 del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD)–2014.

En relación al diseño, corresponde a un estudio de caso, estando este conformado por el conjunto de tutores virtuales de mejor desempeño en el programa PADD.

Los informantes del estudio fueron:

- Nueve tutores virtuales, quienes fueron seleccionados considerando el *ranking* de tutores en el área de Ciudadanía.
- Una coordinadora de tutores, la única en el cargo
- Fuentes documentales: términos de referencia, informe final y notas de los participantes según tutor seleccionado

Para efectos de esta investigación se establecieron las siguientes categorías y subcategorías de estudio:

Categorías	Subcategorías
Dimensión personal del tutor virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Motivación (intrínseca y extrínseca). • Empatía (acoger, escuchar, comprender, respetar y ponerse en lugar del otro).
Dimensión pedagógica del tutor virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias digitales (dominio y aplicación de TIC en el proceso de aprendizaje y manejo de entornos virtuales de aprendizaje) • Comunicación (herramientas de comunicación más empleadas, tipo, frecuencia y retroalimentación). • Formación académica (experiencia como tutor virtual, tipo de formación tiempo y capacitación continua) <p>Otras emergentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la disciplina del curso – ciudadanía • Orientación (facilita y apoya el proceso educativo)

Antes de iniciar el análisis de la información recogida, en el caso de la entrevista a la coordinadora, se asignó el código GEC, para representar guía de entrevista a coordinadora, seguida del número de pregunta al que se haga referencia. Por ejemplo: GEC12, representa

guía de entrevista a coordinadora, pregunta N.º 12 y, así, sucesivamente.

En el caso del análisis documental, se asignaron los siguientes códigos:

TF = términos de referencia

IF = informe final del programa

Según Martínez (2004), el estudio que se está realizando es estudio de casos, se encuentra dentro de la clasificación de diseño de caso único holístico, el cual tiene la particularidad de ser un solo caso centrado en una unidad de análisis, puesto que es un programa formativo de desarrollo docente. Para Pérez Serrano (2001, pp. 88-89), los fundamentos del método del caso son: el análisis de una situación concreta auténtica representada en su totalidad; la comprensión, es decir, poner en relación los datos actuales de una situación, captar su configuración y evolución; lo que a su vez supone encontrar el significado de los datos por la posición que ocupan en el campo situacional; y, finalmente, la conceptualización, en tanto los participantes formulan expresamente las ideas generales o los conceptos clave que resultan del estudio de caso.

La investigación documental, como proceso de análisis e interpretación de los documentos oficiales del programa, incluyeron documentos digitales, tales como: el informe final del programa y los términos de referencia. Para analizar dichos documentos se desarrolló una matriz de análisis documental, cuya codificación se realizó en función a los criterios de análisis del estudio: dimensión personal y pedagógica. Además, se contó con el ranking de tutores del programa, cuya data permitió la selección de tutores para la aplicación de la encuesta virtual.

Lo mencionado con anterioridad, evidencia lo que Aguilar (2010, p.60) señala como características de la investigación documental: utiliza documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados; realiza una recopilación adecuada de datos que permite redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, etc. y, finalmente, se basa en la utilización de diferentes técnicas de localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

Con respecto a la encuesta, el tipo que se empleó fue la autoadministrada, es decir, se prescindió de encuestadores y se realizó a través del correo electrónico. Se asumió este

procedimiento porque da mayor libertad al participante para meditar y responder lo solicitado. Para su aplicación, procedimos de la siguiente manera: en primer lugar, luego de seleccionar los tutores por su buen desempeño según el ranking de tutores del programa, se les solicitó su colaboración en responderla y se les envió mediante correo electrónico la encuesta elaborada previamente, indicándoles que contaban con un plazo de dos días para que la envíen desarrollada. En segundo lugar, se codificaron las encuestas, posteriormente, se ubicó cada una de las preguntas y las respuestas de cada tutor en una tabla para facilitar la sistematización de la información brindada por los tutores de mejor desempeño, lo cual realizamos en cinco días. En este periodo, también, representamos los resultados obtenidos en gráficos y tablas estadísticas, puesto que la visualización de resultados contribuía a un mejor análisis y asociación de los resultados por parte de los lectores.

Finalmente, se aplicó la técnica de entrevista a la coordinadora de tutores, un actor clave para nosotros en el análisis del estudio. En la presente investigación, luego de desarrollar la entrevista, se procedió a su transcripción, para lo cual diferenciamos lo que expresó el entrevistador de lo que afirmó el entrevistado; usando letras mayúsculas y minúsculas respectivamente. Luego, se corrigió los errores gramaticales, precisamos términos, aclaramos referentes, aplicamos mecanismos de sustitución para eliminar la oralidad y, así, mejorar la comprensión del texto. A continuación, categorizamos los datos, es decir, agrupamos las respuestas homogéneas para una primera interpretación. Todo lo anteriormente mencionado fue realizado por los investigadores, así como el análisis de la información. Cabe señalar, que la entrevista fue de tipo semi-estructurada, lo cual permitió profundizar en algunas preguntas y gracias a ello realizar una codificación selectiva.

Esta investigación toma en cuenta procedimientos éticos como la reserva de los nombres de los informantes, así como del equipo que tuvo a cargo la propuesta de trabajo del PADD con Unesco, Minedu y la universidad de referencia. Así mismo, incluyó la firma de la carta de consentimiento para la grabación de las entrevistas, que fue firmado por todos aquellos informantes que brindaron información sobre el programa en mención. Por otro lado, se utilizaron los canales formales de solicitud de acceso a la información de acuerdo a los procedimientos de la Facultad de Educación de la universidad.

Capítulo II

Análisis de resultados

El Programa de Actualización Docente en Didáctica (PADD) se enmarca en los propósitos del Ministerio de Educación del Perú (Minedu), de acuerdo al mandato de la Ley que desarrolla el Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente del Magisterio. El Minedu tiene el compromiso de transformar el bajo rendimiento académico de los estudiantes de Educación Básica Regular y, para ello, considera fundamental mejorar marcadamente la calidad de la práctica docente, que depende de manera directa de sus valores de capacitación y formación. En este contexto, el Minedu en coordinación con Unesco estableció la necesidad de potenciar las capacidades de los docentes en ejercicio.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) es un organismo multinacional de carácter global sin fines de lucro que desarrolla programas educativos a nivel mundial, siendo reconocida como organización líder en materia de educación, ciencia y cultura. En Latinoamérica, su participación se consolida a través de la Estrategia Regional sobre Docentes en diferentes países. Esta estrategia busca incidir en el diseño de políticas públicas dirigidas a mejorar el desempeño docente. (Términos de referencia PADD, 2014, p. 1).

Es así como, desde la Dirección de Educación Superior Pedagógica (DESP) del Minedu, se implementan programas virtuales de actualización docente, vinculados con el Marco de Buen Desempeño Docente y las prioridades de política educativa nacional y regional.

Estos programas de alcance nacional están orientados a fortalecer las capacidades docentes para la comprensión e implementación efectiva del currículo que da soporte a la EBR en áreas curriculares prioritarias (comunicación, matemática, ciudadanía), constituyendo una oferta variada de formación por nivel, área curricular y modalidad de atención, tal como lo establece el Reglamento de la Ley de Reforma Magisterial (Términos de referencia PADD, 2014, p. 1).

El presente capítulo dará cuenta de los resultados obtenidos y analizados, luego de la aplicación de los instrumentos de investigación (encuesta, entrevista y análisis documental) y la triangulación de la información recogida.

Dimensión personal del tutor virtual

Tal y como se ha mencionado en el marco teórico, el tutor debe contar con conocimientos y características específicas para poder asumir y cumplir con diversas funciones de naturaleza académica, social, organizativa y técnica. Por ello, se agruparon las características de los tutores a partir de la dimensión de la función a desempeñar como lo proponen Del Mastro, 2005; García Aretio, 2003; y Pagano, 2008. Estas dimensiones fueron reagrupadas para fines del análisis de la información, por lo que se estará abordando dos de ellas, la dimensión personal y la pedagógica.

Con respecto a la dimensión personal que presentan los tutores virtuales en el Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD) – 2014, se analizó la edad, el género, la motivación y la actitud empática del mismo orientado al aprendizaje a distancia.

Como se señala en los documentos analizados. Un programa de esta naturaleza debe basar su éxito en tres elementos: una plataforma de *e-learning* tecnológica y pedagógicamente bien configurada; un participante altamente motivado, perseverante y autónomo en su proceso de aprendizaje; y un sistema de tutoría y acompañamiento que estimule al participante a lograr los objetivos formativos del programa. En relación a este último aspecto, el informe final señala:

Un sistema de tutoría y acompañamiento al participante que lo estimule para el desarrollo de las actividades, responda sus preguntas, consultas y dudas. Es decir, un rostro humano capaz de dar un tratamiento personalizado a cada participante, en el marco de un sistema que, por su naturaleza, pueda ser masivo. (IF PADD p. 3.)

En ese sentido, se retoma lo que señala Pagano (2008) al afirmar que la primera tarea del tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica. Se iniciará este análisis tomando en consideración las características

personales del tutor.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la variable edad

<u>Edad</u>		
N	Válido	9
	Perdidos	0
Media		45,78
Mediana		46,00
Moda		46

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores.

A partir de la información obtenida de la encuesta a los tutores, se evidencia que la mediana con respecto a la edad promedio es de 46 años. Esta característica no es mencionada en los términos de referencia, ya que en ellos no se detalla ningún tipo de filtro con respecto a la edad (promedio o sugerida). La información que se refleja en la tabla 1 muestra un promedio de edad referencial y que se podría tomar como un criterio que permita seleccionar a futuros tutores para el desarrollo de posteriores programas formativos. En relación a lo anterior, la coordinadora de tutores menciona que “tal vez la mejor disposición o el mejor manejo de herramientas la tienen tutores de menos de 50 años” (GEC 7).

Con respecto a esta información, los autores revisados no profundizan en este aspecto, ya que se considera necesario para asegurar el éxito de un programa, la experiencia del tutor que no necesariamente guarda relación con la edad. Algo muy semejante a la edad pasa con el género de los tutores, información que se verá a continuación.

Tabla 2. Tutores según género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	22,2 %	22,2 %	22,2 %
	Femenino	7	77,8 %	77,8 %	100,0 %
Total		9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores.

En la tabla 2 se aprecia que el 77,8 % de los tutores del programa son de género femenino y solo el 22,2 % son de género masculino. Al cruzar esta información con el perfil solicitado en los TR para los tutores, se puede afirmar que, al igual que la edad, el género de un tutor no determina o limita la contratación y posterior participación como tutor virtual en programas formativos como el PADD. Este punto, también, se ha podido reforzar con la entrevista realizada a la coordinadora de tutores quien mencionó que la mayoría de tutores fueron mujeres, pero al margen del número tanto hombres como mujeres tutoras que se quedaron en el programa, trabajaron bien con los participantes (GEC 7).

Al seguir con el análisis de la dimensión personal, en la tabla 3 se aprecia que la percepción de los tutores, en cuanto a la capacidad para mantener el interés y la motivación de los participantes del programa virtual, es de “siempre” en un 44, 4% y un “casi siempre” de 55,6 %. En esa línea, cuando se exploró en la pregunta qué rasgos del perfil del tutor aseguraron el cumplimiento de las metas del programa, la mayoría de las señaladas por la coordinación de tutores aludía a rasgos personales; motivación, empatía, calidad profesional, y disposición de ayuda al participante. Adicional a ello, se puede encontrar en el informe final, el reconocimiento de la motivación de los tutores brindada a los participantes como una de las fortalezas:

Otra fortaleza a destacar fue la motivación intrínseca del equipo de tutores, que desde la fase de inducción y luego en el módulo 1 se encargaron de contactarse con los docentes participantes, motivarlos para que accedan al programa en una época del año, poco favorable por el incremento de actividades en las instituciones educativas. Mantener y sostener la fidelización de los participantes fue incansable hasta culminar el programa (...) En todo el proceso de acompañamiento del programa se ha considerado los ritmos y tipos de aprendizaje de los docentes participantes. Las asesorías personales y grupales se realizaron de manera constante y sostenida. (Informe Final PADD, 2015, p. 17)

Tabla 3. Frecuencia con que logra mantener el interés y la motivación de los participantes en el programa virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	55,6 %	55,6 %	55,6 %
	Siempre	4	44,4 %	44,4 %	100,0 %

Total	9	100,0 %	100,0 %
-------	---	---------	---------

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Si se requiere tutores que motiven, empleen las diversas herramientas que la plataforma brinda para hacer seguimiento a los participantes, retroalimenten oportunamente y hagan que su motivación intrínseca trascienda y sea extrínseca, un aspecto importante en el análisis realizado fue el tiempo que le demanda a un tutor virtual cumplir con las funciones brindadas, frente a esa pregunta se mencionó que un promedio de 20 horas es lo que se estimó como necesario para desarrollar las funciones requeridas.

Tabla 4. Tiempo aproximado en horas que el tutor brindaba a la labor tutorial

N	Válido	9
	Perdidos	0
	Media	20,00
	Mediana	12,00
	Moda	8,00

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Unido al tiempo aproximado de demanda que puede tener un tutor, es importante, la información de la tabla 5, en ella se aprecia que el 44,4 % de los informantes considera menos extenuante la experiencia de trabajo en un programa virtual en comparación con un programa presencial, sin embargo, un 22,2 % lo considera ligeramente más extenuante y otro 22,2 % lo considera mucho más extenuante.

Tabla 5. Nivel de desgaste físico y mental como tutor virtual en el programa PADD en comparación con experiencia en programa presencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos extenuante	4	44,4 %	44,4 %	44,4 %
Igual de extenuante	1	11,1 %	11,1 %	55,6 %
Ligeramente más extenuante	2	22,2 %	22,2 %	77,8 %
Mucho más extenuante	2	22,2 %	22,2 %	100,0 %
Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

El desgaste físico y mental se puede relacionar con las diversas tareas o labores que

el tutor debe desempeñar. A partir del diálogo con la coordinadora de tutores, se pudo conocer que el acompañamiento que brindaron los tutores fue constante y, si la motivación implica, también, comunicación entendida como orientaciones, resolución de dudas o conflictos con el entorno, reforzamiento de contenidos, etc., si esta comunicación no era clara, precisa o puntual; el desarrollo del estudio por parte del participante podía ser no adecuado. En la GEC, la entrevistada precisa lo siguiente:

7 por 24. El compromiso era estar todo el tiempo pendiente de las consultas de los participantes. Y aunque ellos deberían estar pendientes todos los días, he tenido tutores que los siete días de la semana y a cualquier hora estaban pendientes. (GEC 12).

Cabe señalar, que en los términos de referencia (TR) no se indica o cuantifica una cantidad de horas de dedicación a la labor tutorial o un tiempo referencial. En ese sentido, el análisis de las tablas 4 y 5, nos permite reconocer la motivación entendida como dedicación al trabajo tutorial; la cual desde la realidad del tutor virtual en relación al tiempo sería de 20 horas semanales, donde un 50 % de los informantes refería que este tipo de dedicación a distancia es igual o menos extenuante que la tutoría presencial. En ese sentido, más allá de considerar que un tutor virtual debe estar dedicado los siete días de la semana, las 24 horas del día, podemos reconocer que para un equipo exitoso de tutores virtual como los del PADD, el mínimo de horas que invierte un tutor virtual es de 20 horas a la semana en promedio.

Puedo afirmar por la experiencia que si bien un tutor puede ser muy bueno en el manejo de contenidos y las TIC (dimensión profesional) de nada servirá si este no tiene empatía y buena disposición para orientar y motivar a los participantes, si ellos no enganchan afectivamente, entonces no podrán fidelizar a los participantes y tampoco podrán mantener a la mayoría de grupo, probablemente en estos casos los participantes se rehúsen a trabajar, a hacer un esfuerzo y estudiar o presentar sus actividades calificadas. En ese caso, creo que la dimensión personal es importantísima en la labor tutorial. Además, para haberlos contratado ya sabíamos que garantizaban el ámbito profesional (GEC 8).

Pese a la carga laboral, la disposición de los tutores participantes del programa PADD en la labor que realizaban es percibida por estos como mucho más motivante (77,8 %) en comparación con su experiencia en programas presenciales; sin embargo, también evidenciamos que un 22,2 % lo percibe igual de motivante.

Tabla 6. Nivel de motivación como tutor virtual en el PADD en comparación con experiencia en programas presenciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Igual de motivante	2	22,2 %	22,2 %	22,2 %
	Mucho más motivante	7	77,8 %	77,8 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

La dimensión personal también pasa por identificar el nivel de empatía, por ello, la tabla 7 muestra que el 37,5 % de tutores considera que la actitud principal que debe mostrar el tutor para una buena relación con los participantes es una actitud respetuosa seguida de propositiva y motivante con un 25 % cada una; solo el 12,5 % considera como actitud principal la tolerante.

Tabla 7. Actitud principal a mostrar para una buena relación con los participantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Respetuosa	3	33,3 %	37,5 %	37,5 %
	Propositiva	2	22,2 %	25,0 %	62,5 %
	Tolerante	1	11,1 %	12,5 %	75,0 %
	Motivante	2	22,2 %	25,0 %	100,0 %
	Total	8	88,9 %	100,0 %	
Perdidos	99	1	11,1 %		
Total		9	100,0 %		

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Estos resultados se condicen con lo mencionado por la coordinadora de tutores, ya que se resalta la importancia de que el tutor esté motivado en realizar el acompañamiento a

sus participantes reconociendo sus esfuerzos y animándolos a continuar. Adicional a ello, que muestre una capacidad de empatía, diálogo constante, y disposición por apoyar a cada uno de los docentes de su aula.

Si un tutor cumple con los aspectos relacionados en la dimensión personal, se tendrá a participantes con un nivel de satisfacción alto, tal y como se aprecia en la tabla 8 siendo este un 94,9 % con una percepción satisfactoria respecto al comportamiento y actitud por parte de su tutor para fomentar un clima de amabilidad y respeto entre los participantes frente al 5,1 % de participantes no satisfechos en este apartado.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de los participantes respecto al comportamiento y actitud por parte de su tutor para fomentar un clima de amabilidad y respeto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	95	60,1 %	60,1 %	60,1 %
	De acuerdo	55	34,8 %	34,8 %	94,9 %
	En desacuerdo	6	3,8 %	3,8 %	98,7 %
	Totalmente en desacuerdo	2	1,3 %	1,3 %	100,0 %
	Total	158	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Unido a lo ya expresado, es importante analizar la dimensión pedagógica con el fin de complementar el perfil de tutor que se requiere en todo programa de formación a distancia. Entre los rasgos del perfil de tutor que aseguraron el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de formación (PADD) en lo personal, la coordinadora considera como principal, sin que exista un orden de importancia consecutivo:

la motivación, de parte del tutor en realizar el acompañamiento y motivación dada a los participantes reconociendo sus esfuerzos y animándolos a continuar. Capacidad de empatía (...) Disposición de tiempo y capacidad de respuesta (...) Disposición de ayuda al participante (GEC 4).

A manera de cierre, en relación a la dimensión personal del tutor, podemos reconocer 2 aspectos relevantes en su intervención como tutor virtual. El primero relacionado a la motivación, entendida como dedicación a la labor tutorial, la cual involucra tiempo de dedicación y manejo del mismo (ritmo de trabajo tutorial), la cual no

es exclusiva con los participantes, pero si dosifica los esfuerzos y el ritmo de trabajo para intervenir y generar un vínculo pedagógico tutorial con el participante que permite fidelizarlo y brindarle el reconocimiento necesario para que se sienta acompañado.

En relación a lo anterior, el segundo aspecto guarda una estrecha relación, pues la empatía, demuestra de parte del tutor, una intervención afectiva y efectiva, en ese sentido, desde la perspectiva del tutor informante, debe ser respetuosa, propositiva, motivante y tolerante. Estas características de parte del tutor virtual, sumadas a la edad y le género, son fundamentales para entender las características del tutor virtual en la dimensión personal para una buena intervención en programas de formación a distancia.

Dimensión pedagógica del tutor virtual

Tal y como se ha mencionado en el marco teórico, la intervención del tutor en lo tecnológico y comunicacional es de vital importancia, puesto que ello posibilita la comunicación, retroalimentación, autoaprendizaje y permanencia del participante, evitando el abandono o deserción. Como señala Delauro (2011), citado por Villalobos y Mora (2015), las tareas típicas de todo tutor que se desempeña en un entorno virtual son las siguientes: manejo de las herramientas del entorno donde desenvuelve su labor; seguimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje; comunicación sobre los problemas o dificultades; mediación entre las discusiones de los participantes y entre estos y los contenidos, lo cual posibilita el logro de los aprendizajes del estudiante y en la mayoría de casos evita la deserción, abandono y el aislamiento.

Con respecto a la dimensión pedagógica que presentan los tutores virtuales en el Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía–Secundaria (PADD)–2014, se analizará el conocimiento y aplicación de las TIC en el proceso de aprendizaje, las competencias digitales, la formación académica, el manejo de herramientas de comunicación, la retroalimentación y orientación. Se inicia el análisis abordando la formación académica de los tutores. En ese sentido, respecto al nivel académico los resultados de la encuesta nos indican que el 66,7 % son licenciados, mientras que el 22,2 % y el 11,1 %, son magíster y doctor respectivamente.

Tabla 9. Nivel académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<u>Válido</u> Licenciado	6	66,7 %	66,7 %	66,7 %

Magister	2	22,2 %	22,2 %	88,9 %
Doctor	1	11,1 %	11,1 %	100,0 %
Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Esta información, en contraste con los Términos de referencia, evidencia que la universidad en su compromiso con una formación de calidad con el participante, manejó el estándar de licenciado como el nivel académico adecuado para desarrollar la tutoría virtual, puesto que los parámetros dados por el Minedu solicitaban como grado mínimo el bachiller.

En relación a lo anterior, el informe final generado por el equipo institucional de la PUCP reconoce que parte del éxito de la acción tutorial y del programa, en general, estuvo relacionado al nivel académico de su equipo, el cual es reconocido como parte del perfil profesional:

El perfil profesional del equipo de tutores fue un factor preponderante para el éxito del programa, pues un alto porcentaje tiene maestría, especializaciones y diplomaturas en el manejo de herramientas en entornos virtuales. (Informe Final PADD, 2015, p. 17).

Con respecto a la especialización académica en tutoría virtual, la tabla 10 nos muestra que el 55,6 % contaba con una formación académica relacionada a la función que iban a desempeñar.

Tabla 10. Formación académica como tutor virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6 %	55,6 %	55,6 %
	No	4	44,4 %	44,4 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Esta formación se desarrolló en diferentes instituciones (institutos, universidades, Ministerio de Educación y cursos a distancia) que le permitía al tutor disponer de más herramientas para desarrollar adecuadamente su función. En ese sentido, un aspecto a destacar es que más allá del grado académico de magíster o doctor, las especializaciones pueden ser reconocidas como un elemento muy valioso y a considerar. Aunque el 44,44 %

de tutores no contaba con formación académica como tutor virtual, el reconocimiento en el “*ranking* de tutores” por desempeño, nos permite reconocer la importancia de la motivación del tutor para desarrollar la intervención. No obstante, si es un acierto del equipo institucional, el haber propiciado e involucrado al tutor virtual del PADD, en la participación de la inducción al programa, la cual puede reconocerse como una estrategia válida y a mantener, antes de iniciar las actividades formativas.

Este aspecto permite reconocer tanto la importancia de la formación continua, en lo profesional, como en lo personal en relación a las habilidades con las que cuenta el tutor virtual, lo que permitiría a las personas ejercer funciones como tutor en programas de educación virtual, sin ningún tipo de especialización o formación inicial.

Al profundizar sobre la formación académica de los docentes tutores, la tabla 11 refleja que el 66,7 % de los informantes llevó al menos un curso como formación académica para ser tutor virtual y solo el 11,1 % no contaba con una formación académica en la modalidad de curso o taller. Cabe señalar que precisamente los tutores que llevaron al menos un curso sobre formación en tutoría virtual tuvieron mayor número de aprobados. Al respecto se puede señalar que los términos de referencia, la formación en tutoría o la experiencia en desempeñarse como tutor virtual se presenta solo como deseable. “Experiencia en tutoría o participación en mínimo dos (02) cursos virtuales” (deseable). (Anexo N.º 03 Perfil y funciones del equipo institucional).

Tabla 11. Tipo de formación académica para ser tutor virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Curso	6	66,7 %	66,7 %	66,7 %
	Taller de capacitación	2	22,2 %	22,2 %	88,9 %
	Ninguno	1	11,1 %	11,1 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Los tutores con formación académica señalaron que su capacitación en tutoría virtual había tenido una duración de cuatro a seis meses (50 %), mientras que el 33,3 % la llevó a cabo de uno a tres meses y el 16,7 % restante llevó una formación mayor a seis meses.

Tabla 12. Tiempo de formación académica como tutor virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 3 meses	2	22,2 %	33,3 %	33,3 %
	De 4 a 6 meses	3	33,3 %	50,0 %	83,3 %
	Mayor a 6 meses	1	11,1 %	16,7 %	100,0 %
	Total	6	66,7 %	100,0 %	
Perdidos	Sistema	3	33,3 %		
Total		9	100,0 %		

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Toda actividad formativa presencial requiere de profesionales que evidencien su experiencia frente a cada una de las funciones que se le pueda asignar, aspecto que también puede ser deseable en la formación a distancia (TDR 2014). Esto se reconoce en la tabla 13 donde se muestra la experiencia de los especialistas previo a ser tutores virtuales en el PADD 2014.

Tabla 13. Experiencia como tutor virtual antes de participar en el PADD 2014

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin experiencia	4	44,4 %	44,4 %	44,4 %
	Menor a un año	1	11,1 %	11,1 %	55,6 %
	De 1 a 2 años	2	22,2 %	22,2 %	77,8 %
	Mayor a 2 años	2	22,2 %	22,2 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Esta tabla evidencia que el 44,4 % de los informantes no contaba con experiencia previa en tutoría virtual y el otro 44,4 % contaba con experiencia mayor igual a un año. El que un docente no cuente con experiencia previa en tutoría virtual no determinó, por tanto, su fracaso al desempeñar las diversas funciones encomendadas. Para la coordinadora de

tutores la experiencia que pueda tener el tutor si determina un mejor desenvolvimiento en las funciones encomendadas.

Lo que sí influye y bastante es la experiencia como tutor, yo he rescindido contratos de tutores y jóvenes por su falta de experiencia. Pero es falta de experiencia en tutoría, en estos casos dejaban pasar días y no había respuesta al participante por ello se les rescindió el contrato (GEC 7)

Frente a la necesidad de contar con tutores con experiencia, la universidad optó por antiguos y experimentados tutores que venían trabajando en los diversos programas de formación continua, unido a ello, se incorporaron como nuevos tutores a profesionales antiguos egresados de nuestra Diplomatura de Gestión y Didáctica de Programa de Educación a Distancia y de diplomaturas afines con la de TIC y Educación.

En la tabla 14 se refuerza que un 88,9 % de los tutores encuestados mencionan que la capacitación continua como tutor virtual es muy importante, mientras que un 11,1 % lo considera solo importante. Esto refuerza la necesidad de seguir mejorando en el trabajo como docente y perfilando de mejor manera las actividades que como tutor virtual se deben ir desempeñando.

Tabla 14. Importancia asignada a la capacitación continua como tutor virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Importante	1	11,1 %	11,1 %	11,1 %
	Muy importante	8	88,9 %	88,9 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

La tabla 15 evidencia que los tutores asumen que la labor que desempeñan en todo programa de formación es muy relevante (88,9%) y relevante (11,1%). El tutor es una pieza fundamental para que el estudiante se mantenga activo, motivado e interesado a lo largo de todo proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia, este punto se ve reflejado en las experiencias presentadas en el capítulo 2 donde se percibe de manera positiva el impacto de la existencia de tutores que van motivando y monitoreando el avance de cada uno de los participantes. Además, el tutor es esencial para generar las interacciones que

facilitan la colaboración al interior de los equipos de trabajo, para identificar errores conceptuales y académicos, a la vez que brindar recomendaciones de mejora. En ese sentido, retomamos las ideas de Pagano (2008, p.3) cuando afirma que “(...) debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica”.

Tabla 15. Percepción de los tutores respecto a la relevancia de la labor del tutor virtual para el éxito de un programa de formación y capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relevante	1	11,1 %	11,1 %	11,1 %
	Muy relevante	8	88,9 %	88,9 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Es en este contexto en el que se puede apreciar que en opinión de los informantes el rol más importante que debería cumplir el tutor virtual es mantener una constante comunicación con los participantes (50,0%), seguido de la retroalimentación a los mismos (33,3 %) y en tercera instancia, motivar a los participantes (16,7 %).

Tabla 16. Rol más importante que debería cumplir el tutor virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motivar a los participantes	1	11,1 %	16,7 %	16,7 %
	Mantener una constante comunicación con los participantes	3	33,3 %	50,0 %	66,7 %
	Retroalimentar el trabajo de los participantes	2	22,2 %	33,3 %	100,0 %
	Total	6	66,7 %	100,0 %	
Perdidos	99	3	33,3 %		
Total		9	100,0 %		

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Al conocer esta información, se consideró relevante el diálogo con la coordinadora de tutores, y frente a este tema, mencionó que el tutor de este programa ha orientado el

trabajo de los participantes, y para lograrlo se realizó un constante seguimiento a través de llamadas telefónicas o aplicando las herramientas brindadas por la plataforma.

Es por ello, que herramientas como: el foro, donde deben retroalimentar, reforzar ideas o formular preguntas; el chat, u otro espacio de comunicación sincrónica donde el contacto directo con el participante permitía aclarar dudas, escribir mensajes de texto por SMS, *WhatsApp*, Facebook, entre otros, se presentaron como otras estrategias utilizadas, que no formaban parte del protocolo de comunicación con el participante. Este punto se refuerza en lo proporcionado por la coordinadora:

Sabemos que para los participantes es importante conocer a sus docentes, saber que se encontrarán acompañados en el proceso de aprendizaje, eso es importante porque les brinda seguridad y disminuye en gran medida la deserción en este tipo de programas. Para ellos, recibir un email, una alerta a sus teléfonos de que deben presentar una tarea o leer algún texto o saber que deben ingresar a la plataforma, los ha ayudado a organizar sus actividades y lograr cumplir con las actividades propuestas. (GEC2)

Este punto, es también abordado por Mora (2010, p.106) quien explica que, además de las características del facilitador del aprendizaje, este adquiere y desarrolla ciertas funciones en la educación a distancia como: brindar retroalimentación entre los participantes, mantener vías de comunicación, generar la armonía entre los participantes, lograr que el rol del estudiante durante el proceso sea lo más activo posible, procurar que el entorno virtual en que se desenvuelven los estudiantes sea el idóneo, ayudar a los estudiantes a manejar su tiempo de forma correcta, organizar trabajos colaborativos en la virtualidad, verificar el nivel en el uso de tecnologías de los estudiantes, brindar recursos didácticos de alta calidad y evaluar el medio virtual que se utilizará. En relación a lo anterior el informe final del PADD refiere que:

Los tutores han sido los facilitadores principales en el proceso de aprendizaje de los docentes participantes, así como responsables de la asesoría virtual, es decir, acompañar a los participantes en la construcción de conocimientos y desarrollo de competencias. Este equipo estuvo convencido que no sólo era importante la captación de los participantes, ya logrado durante los primeros días y semanas del programa; sino que durante todo el proceso era prioridad motivar al participante, fomentando un clima de confianza, incentivándolo hacia la lectura, como a la redacción, la participación en los foros, chats y talleres virtuales, la realización de la autoevaluación, la entrega de trabajos, entre otras.

El seguimiento realizado por los tutores ha permitido que los resultados de los participantes sean óptimos y en que ellos hayan obtenido aprendizajes vinculados a lo

desarrollado en el PADD 2014. Este aspecto por sí solo no refleja la importancia del tutor en este tipo de programas, sino que esto debe ser añadido a lo que la tabla 17 nos muestra que es el nivel de satisfacción de los participantes del PADD 2014 es alto, el 84,8 % tiene una percepción satisfactoria respecto a la retroalimentación oportuna de parte del tutor a las actividades realizadas frente al 15,2 % de participantes no satisfechos. Esto demuestra que los participantes requieren de una retroalimentación que les permita comprender la temática y, sobre todo, generar aprendizajes.

Tabla 17. Nivel de satisfacción de los participantes respecto a la retroalimentación oportuna del tutor a las actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	53	33,5 %	33,5 %	33,5 %
	De acuerdo	81	51,3 %	51,3 %	84,8 %
	En desacuerdo	16	10,10 %	10,10 %	94,9 %
	Totalmente en desacuerdo	8	5,10 %	5,10 %	100,0 %
	Total	158	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas de satisfacción a participantes

Si un participante no respondía adecuadamente a las exigencias del programa en temas de asistencia o ingreso a la plataforma, el tutor debía duplicar sus esfuerzos. Este punto se evidencia en la tabla 18.

Tabla 18. Acción que realizaba el tutor cuando un participante no ingresaba de manera frecuente al aula virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Enviabas un correo electrónico	1	11,1 %	11,1 %	11,1 %
	Realizabas una llamada telefónica	8	88,9 %	88,9 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Esta tabla refleja que el 88,9 % de los tutores que participaron del estudio realizaban una llamada telefónica cuando un participante no ingresaba de manera frecuente al aula virtual y un 11,1 % optaba por enviar un correo electrónico. Este punto se reafirma con lo mencionado por la coordinadora de tutores, quien señaló:

Todos mis tutores debían comunicarse con los participantes y brindar orientaciones a cada uno de ellos. En varias ocasiones, algunos participantes en especial de provincia dejaron de realizar el estudio y actividades y una tutora buscó al participante hasta en las redes sociales, lo encontró y pudo reorientarlo, le brindó el apoyo y tiempo necesario para poder retomar sus estudios y culminar con éxito el curso.

Otra situación fue el uso de *WhatsApp* y SMS con los participantes, una tutora decidió enviarle alertas y recordatorios animando y solicitando la revisión de emails y contenidos de la plataforma. (GEC 5)

La tabla 19 nos muestra que el 66,7 % de los informantes considera que el tutor siempre asesoró y orientó oportunamente a los participantes del programa virtual y el 33,3 % considera que lo hizo casi siempre. Tanto la percepción de los tutores como de la coordinadora de tutores se alinean respecto a la orientación y asesoría oportuna; en ese sentido, la coordinadora de tutores nos expresó que básicamente esta se realizaba, por medio del uso del correo electrónico, los foros y chats, los que tuvieron un buen manejo y un desarrollo al 100 %.

Tabla 19. Asesora y orienta oportunamente a los participantes del programa virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	33,3 %	33,3 %	33,3 %
	Siempre	6	66,7 %	66,7 %	100,0 %
	Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

Por otro lado, sobre el uso de otros medios tales como el *WhatsApp*, las redes sociales o SMS que no formaban parte del protocolo, pero que ayudaron a los tutores a mantener el contacto y comunicación con los participantes, la coordinadora de tutores, nos indicó que algunos lo hicieron de manera voluntaria (no era exigencia, ni sugerencia de la coordinación).

Cabe señalar que, para la coordinadora de tutores, el tiempo promedio de

retroalimentación del tutor virtual ofrecido a los participantes, debía manejarse en proporción 7 por 24, es decir, que el compromiso era estar todo el tiempo pendiente de las consultas de los participantes. Señaló incluso, que contaba con tutores que los siete días de la semana y a cualquier hora estaban pendientes del participante. Lo señalado anteriormente por la coordinadora de tutores entra en controversia con los resultados brindados por los tutores, donde un 44 % plantea que la acción tutorial es menos extenuante (Tabla 5). Si formalmente o por protocolo no existía un número de horas ideal para asesorar y orientar a los participantes, la visión de la coordinadora dista mucho de la media de 20 horas semanales reconocidas en las respuestas de los tutores. Cabe señalar, que al ser tutores con buenos desempeños según el “*ranking* de tutores”, su compromiso en relación a tiempos reales podría considerar un mínimo de 20 horas de trabajo, el cual podría reconocerse a través del uso de la *big data* de la plataforma, además de los informes y evidencias que presentan los tutores virtuales a la coordinadora de tutores, aspecto a mejorar en próximos programas, pues no se ha contado con el soporte informativo necesario.

Adicional a ello, también podría entrar en contraste con lo manifestado en los resultados de la tabla 20, donde solo un 22,22 % de los tutores reconoce que la condición más importante es estar conectado de manera continua en la plataforma. En relación a lo anterior, se puede reconocer también que un 22,22 % señala que la condición más importante es contar o disponer del tiempo suficiente. En ese sentido, la condición más importante para los tutores, no es, disponer de tiempo y estar conectado de manera continua en la plataforma, sino más bien el dominar las herramientas tecnológicas y orientar al participante.

Tabla 20. Condición más importante del tutor virtual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Disponer de tiempo	2	22,2 %	22,2 %	22,2 %
Estar conectado de manera continua a la plataforma	2	22,2 %	22,2 %	44,4 %
Dominar bien las herramientas virtuales	3	33,3 %	33,3 %	77,8 %
Facilitar material de apoyo de manera continua	1	11,1 %	11,1 %	88,9 %
Otros	1	11,1 %	11,1 %	100,0 %

Total	9	100,0 %	100,0 %
-------	---	---------	---------

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

En la tabla 20 se puede apreciar que en cuanto a la condición más importante que debería tener un profesional para desempeñarse como tutor virtual, el 33,3 % de tutores encuestados considera que debe dominar bien las herramientas virtuales, el 22,2 % considera que debe tener tiempo y otro 22,2 % considera que debe estar conectado de manera continua a la plataforma, el 11,1 % considera que debe estar en capacidad de facilitar material de apoyo de manera continua. En ese sentido, podemos reconocer que para los tutores la condición pedagógica más relevante en su labor es dominar adecuadamente las herramientas virtuales, independientemente del tiempo con el que se dispone o con el estar conectado continuamente a la plataforma.

Lo anterior nos invita a reflexionar en relación a las competencias tecnológicas del tutor virtual. En ese sentido, como señalan Ruiz y García (2010), no debemos olvidar que el docente debe dominar una serie de competencias tecnológicas si desempeña su labor en entornos virtuales. Sin duda, muchos de los docentes que actualmente imparten enseñanza en línea no dominan estas competencias, por ello, desarrollan una enseñanza poco adecuada. Este último elemento es muy importante para justificar por qué el tutor en entornos virtuales de aprendizaje no solo debe manejar la disciplina, área o conocimientos de los cursos, sino que debe contar con las competencias tecnológicas y digitales necesarias para poder brindar un acompañamiento motivador y eficaz.

En relación al dominio y manejo de las TIC, la coordinadora de tutores señala que:

Las competencias digitales actualmente forman parte del perfil de salida de todo docente, por lo tanto, deben ser incluidas en la formación inicial. Lo que no ocurre es que las habilidades o estrategias tutoriales para la modalidad virtual se desarrollan precisamente en la formación inicial, es decir, no se considera una especialización o curso que permita a los estudiantes de pregrado saber o ejercer funciones de tutor/docente virtual y, en este caso, sí debería ser una especialización pues no todos los docentes querrán ser o desempeñarse en tutoría virtual (GEC 1).

Es importante, por tanto, resaltar las cualidades técnicas del tutor, en el sentido de reconocer el manejo y dominio de las herramientas virtuales, mediante las cuales se logra respuesta del participante al mensaje enviado por el tutor, quien espera una posible información de retorno. Estas comunicaciones pueden ser asincrónicas y sincrónicas.

La tabla 21 nos muestra que el 55,6 % de los participantes del estudio consideran que el tipo de comunicación principal que el tutor debería tener con los participantes es el de tipo orientadora y el 44,4 % considera que debería ser motivacional.

Tabla 21. Tipo de comunicación principal que debería tener el tutor con los participantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	55,6 %	55,6 %	55,6 %
Válido	4	44,4 %	44,4 %	100,0 %
Total	9	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia. Encuestas a tutores

En relación a la tabla 17, los resultados contrastan en parte con la percepción de la coordinadora de tutores, ya que se considera la comunicación continua (orientadora) como importante, sin embargo, no se puede descuidar el lado empático (motivacional) del tutor.

Si bien un tutor puede ser muy bueno en el manejo de contenidos y las tic (dimensión pedagógica) de nada servirá si este no tiene empatía y buena disposición para orientar a los participantes, si ellos no enganchan afectivamente entonces no podrán fidelizar a los participantes y tampoco podrán mantener a la mayoría del grupo. (GEC).

Se considera que los aspectos de mejora continua en programas de este tipo deben considerar el refuerzo, en lo relacionado a la evaluación y la retroalimentación. En algunos casos, la retroalimentación no se daba de manera oportuna (a veces no se entregaba la actividad retroalimentada en el tiempo indicado) o no necesariamente era clara. Había tutores que recién conocían las rúbricas como herramienta de evaluación, ello al ser reconocido como una debilidad, implica generar mecanismos para poder superar dificultades o amenazas que se presenten en el proceso formativo y, sobre todo, en la interacción tutor virtual – participante.

A manera de cierre, en la dimensión pedagógica de tutor virtual, podemos reconocer que su experiencia está vinculada a ser tutor (presencial), a su trayectoria como profesional de la educación con experiencia en tutoría, como muestran los resultados, el no contar -necesariamente- con experiencia como tutor virtual, no repercute en su labor para comunicar, retroalimentar y motivar al participante, lo que si debe estar garantizado es el manejo de las TIC y entornos virtuales. En relación a la formación, es importante

reconocer que una característica relevante (más allá del grado o título) para ser tutor virtual, es la formación académica, necesaria como parte de su formación continua y necesaria para participar en programas de formación a distancia, haber seguido cursos y talleres para ser tutor virtual garantizan la parte técnica; es decir el manejo de TIC y el manejo de las herramientas comunicativas para orientar a los participantes. Si en la dimensión personal, las características más relevantes eran la motivación del tutor y la empatía con el participantes, en el caso de la dimensión pedagógica, los resultados manifiestan que las características más relevantes son la formación continua en tutoría virtual o manejo de TIC y la orientación pedagógica centrada en el uso y buen manejo de las diferentes herramientas tecnológicas que brinda el programa de formación a distancia para una efectiva intervención con los participantes, orientándolos en lo que requieran, alejándolos de una posible deserción o abandono del programa.



Conclusiones

En los tutores virtuales de mejor desempeño del programa PADD 2014, se aprecian los siguientes rasgos prevalentes:

En la dimensión personal:

1. La edad y el género no determinó la contratación de un profesional para el programa analizado, sin embargo, los tutores con un rango de edad menor a los 50 años presentan menores niveles de comunicación y seguimiento a los participantes.
2. Se confirma que en esta dimensión la motivación, empatía y disposición son fortalezas fundamentales en el acompañamiento que realiza el tutor virtual a fin de evitar deserción o abandono del programa.

En la dimensión pedagógica:

1. A diferencia de lo que señala la teoría, donde se reconoce como fundamental la experiencia del tutor virtual en programas de formación académica a distancia, los resultados de la investigación nos indican que el buen desempeño de un tutor virtual, no necesariamente requiere experiencia laboral en entornos virtuales.
2. No por estar más tiempo conectado en la plataforma tecnológica (7x24) el tutor virtual tiene un mayor o mejor desempeño en la mediación pedagógica. Según los hallazgos encontrados, un promedio de 20 horas mínimo de trabajo efectivo garantizó una efectiva intervención.
3. A diferencia de lo que señala la teoría, un buen desempeño como tutor virtual no requiere necesariamente una alta especialización en programas de educación continua, los resultados de esta investigación si demuestran una intencionalidad muy alta de los tutores por mantener o seguir algún tipo de formación continua en cursos o talleres, una vez realizada la experiencia de tutoría virtual a distancia.

4. La comunicación a distancia que debe tener un tutor virtual para con sus participantes, haciendo uso de las diferentes herramientas con las que cuenta un programa formativo a distancia, debe ser constante y cordial, ya que ello permitirá que los logros planificados en programas de este tipo se cumplan contundentemente y se permita la aprobación y la consolidación de los objetivos previstos.



Recomendaciones

1. Recomendaciones para las instituciones que desarrollan programas de formación a distancia:
 - Tener en cuenta la experiencia y trayectoria profesional del docente en el área académica de intervención, el dominio de las herramientas de ofimática, campus virtual y especialización o formación continua.
 - Planificar e implementar en el proceso de inducción temas relacionados a aspectos socioemocionales y de soporte personal (vínculo pedagógico), para llevar a cabo un acompañamiento en tutoría a distancia que permita desarrollar una mayor empatía, motivación y orientación a los participantes.
 - Brindar cursos de formación en tutoría a distancia con una duración no menor a los seis meses.
 - Diseñar, implementar y ejecutar un manual digital como recurso didáctico que sostenga el protocolo de comunicación que debe utilizar el tutor virtual y que permita fortalecer un vínculo pedagógico adecuado y de confianza con el participante, que además permita una comunicación en tiempos prudentes para que los participantes reciban la retroalimentación respectiva, a fin de evitar la deserción o el sentimiento de soledad o abandono en programas formativos a distancia.
 - Diseñar, implementar y ejecutar instrumentos digitales que ayuden a medir y reconocer los aspectos formativos que son relevantes para el tutor virtual en relación al seguimiento, monitoreo y retroalimentación.

2. Recomendaciones metodológicas para otros estudios. En relación al tema de investigación podrían enfocarse en:
 - Estudio comparativo de los resultados finales en programas de formación a distancia, en relación a los logros alcanzados por estudiantes de tutores con un alto nivel de desempeño, y de aquellos que son reconocidos con un menor nivel de desempeño tutorial.

- Estudio de la correspondencia entre el grado de satisfacción de los participantes de un programa formativo a distancia, en relación al perfil real del tutor virtual y los resultados de aprendizaje y aprobación obtenidos.
- Estudio en relación a los factores de deserción de los participantes en programas de formación a distancia, que considere los aspectos técnicos y tecnológicos, los formativos o de estudio académico y de acompañamiento tutorial.



Referencias bibliográficas

- Abdullah, H., & Mtsweni, J. (2014). The role of e-tutors in promoting e-learning using Web 2.0 technologies. African Cyber Citizenship Conference 2014. Recuperado: <http://researchspace.csir.co.za/dspace/handle/10204/7943>
- Aguilar, A. (2010). *Fundamentos de investigación*. México. Recuperado: http://www.tesoem.edu.mx/alumnos/cuadernillos/Cuadernillo_064.pdf
- Arias, E. (2014). *El IDB and technology in education: Hoy to promote effective programs?* Recuperado de www.pucp.edu.pe/AvYeNF
- Belloch, C. (s.f.). *Entornos virtuales de aprendizaje*. Valencia: UTE.
- Bernabé, C. (2012). *Guía para la elaboración de tesis*. VI Programa de Titulación Licenciatura en Educación. Facultad de Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Boneu, J.M. (2007). “Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos”. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4(1). Disponible en <http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/boneu.pdf>
- Cabero Almenara, Julio (2005) *La función tutorial en la teleformación en Nuevas Tecnologías y Educación*. Pearson Prentice Hall, España 129-143p.
- Contín, S. (2003). “Los foros de discusión electrónicos: continentes y contenidos para el aprendizaje de la lengua”. *Cultura y Educación*, 15(3), pp.269-289.
- Córica, J. y Hernández, M. (2003.). *Características de la Educación a Distancia*. Curso de formación de tutores en Educación a Distancia. Material disponible por cortesía del Programa de Educación a Distancia de la Facultad Regional Mendoza de la Universidad Tecnológica Nacional de Argentina. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT31.pdf
- Denis, B., Watland, P., Pirotte, S., and Verday, N. (2004). Roles and Competencies of the e-Tutor University of Liège1. University of Lancaster. Recuperado de www.pucp.edu.pe/nQxIgx
- De LièvreI, B., Depover, Ch. y Dillenbourg, P. (2006). *The relationship between tutoring mode and learners' use of help tools in distance education*. *Instructional Science*,

34, (2), pp. 97-129 Published by: Springer Stable URL:
<http://www.jstor.org/stable/41953703> Accessed: 05-06-2017 00:11 UTC

Domínguez, D y Pérez, H. (s.f.). *Ventajas y desventajas de las nuevas modalidades educativas frente al modelo presencial: una opción para la oferta educativa a nivel superior*. México.

Fernández, E., Mireles, M. y Aguilar, R. (2010). “La enseñanza a distancia y el rol del tutor virtual: una visión desde la sociedad del conocimiento”. *Revista Eticanet*, 7(9).

Gamboa, Y. y Mora, F. (2015). *Análisis sobre las competencias mediacionales que posee el tutor virtual de la UNED de Costa Rica*. Universidad Estatal a Distancia, (UNED). Costa Rica.

García, P. (1999). “Fundamentos y componentes de la educación a distancia”. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. RIED, 2 (2), pp. 43-61

García Aretio, L. (1999). *Perspectivas sobre la función tutorial*. Madrid: UNED

García Aretio, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

García Aretio, L. (2011). Perspectivas teóricas de la educación a distancia y virtual. *Revista Española de Pedagogía*, Vol. 69, No. 249 (mayo-agosto 2011), pp. 255-271 Published by: Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) Stable URL:
<http://www.jstor.org/stable/23766395> Accessed: 05-06-2017 00:25 UTC

Garduño, R. (2007). Caracterización del docente en la educación virtual: consideraciones para la bibliotecología. *Revista Investigación Bibliotecológica*, 21(43), pp. 157-183

Garrison, D., y Anderson, T. (2005). *El e-learning en el siglo XXI: investigación y práctica*. Barcelona: Octaedro.

Gómez, L. y Macedo, J. (2011). Importancia de los programas virtuales en la educación superior peruana. *Investigación Educativa*, 15(27), pp. 113-126.

González, F. y Salmon, G. (2002). *La función y formación del e-moderator: clave del éxito en los nuevos entornos de aprendizaje*. Recuperado abril 2006,
www.atimod.com/presentations/download/educaspanish.doc

- Khvilon, E. (2002). *Aprendizaje abierto y a distancia. Consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias*.
- Martínez, F. (2004). La investigación evaluativa. En R. Bisquerra (coord.) *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Martínez, C. (2008). “La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual”. *Educación*, 17(35), pp. 7-27.
- Massé, M., Reyes, C. y Mac Gaul, M. (2014). Una experiencia de tutoría virtual en el ingreso universitario. Argentina: UNAS. Recuperado de www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/1134.pdf
- Medina, Y. y Rico, D. (2011). “Calidad en la función tutorial para la gestión en entornos virtuales”. *Revista Educación en Ingeniería*, (12), pp. 23-36.
- Mora, F. (2010). “Papel del tutor virtual en la educación a distancia”. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 104-109 pp.
- Morales, S. (2014). “Perfeccionamiento docente virtual. Una experiencia con tutores/as”. *Perfiles Educativos*, 36(143), pp. 180-194.
- Oyes, J. (2017). La tutoría virtual en la UNSA: una experiencia. Argentina. Recuperado de http://www.eduqa.net/eduqa2017/images/ponencias/eje3/3_21_OYES_JULIO_-La_Tutoria_virtual_en_la_UNSa-Experiencia.pdf
- Pagano, C. (2008). “Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico”. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4(2)
- Pérez Serrano, G. (2001). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. I. Métodos. Tercera edición. Madrid. La Muralla
- Pettenati, O & otros. (2000) The Learning Tutor: A Web based Authoring System to Support Distance Tutoring. Source: *Journal of Educational Technology & Society*, 3 (4) Evaluation of Learning Technology (October 2000), pp. 151-164. Published by: International Forum of Educational Technology & Society Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/jeductechsoci.3.4.151> Accessed: 04-06-2017 23:49 UTC

- Ruiz, C. (2014). "Evaluación de una experiencia de tutoría virtual de tesis de grado en el contexto de un programa de doctorado en educación". *Paradigma*. 35(1), pp.129-148. Venezuela, Barquisimeto: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Ruiz, M. y García Aretio, L (2010) Movilidad virtual en la educación superior, ¿oportunidad o utopía? *Revista Española de Pedagogía*, 68 (246), pp. 243-259. Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/23766299> Accessed: 05-06-2017 00:32 UTC
- Sánchez, A. (2010). *Manual de comunicación en ambientes educativos virtuales*. Medellín: Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Segura, A. y Gallardo, M. (2013). *Entornos virtuales de aprendizaje: nuevos retos educativos*. España: Universidad de Granada.
- Silva, D. M. D., Leal, E. A., Pereira, J. M., & Oliveira Neto, J. D. D. (2015). *Learning styles and academic performance in Distance Education: a research in specialization courses*. *Revista brasileira de gestão de negócios*, 17(57), 1300-1316.
- Silva, J. (2010). "The role of the tutor in virtual learning environments" *Innovación Educativa*, 10(52), pp.13-23. Instituto Politécnico Nacional. Distrito Federal, México
- Silva, J. (s.f.). *Formación docente en un espacio virtual de aprendizaje: una experiencia concreta en el contexto chileno*. Santiago de Chile. Recuperado de http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07/n7_art_silva.htm
- Souza, S. D., Franco, V. S., & Costa, M. L. F. (2016). *Distance education from the students' perspective*. *Educação e Pesquisa*, 42(1), 99-114.
- Valenzuela, J. (2000). *Tres autos del aprendizaje: aprendizaje estratégico en educación a distancia*. I Seminario sobre Educación a Distancia y Aprendizaje Virtual. México. D.F: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Vaillant, D. (2007). *Mejorando la formación y el desarrollo profesional docente en Latinoamérica*. México. D.F: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Villar, G. y Licona, A. (s.f.). "El docente en el rol del tutor virtual en los entornos virtuales de aprendizaje. Reflexiones desde la práctica". *Paradigma. Revista de*

Investigación Educativa, 20(30), pp.135-153.

Zapata, M. (2016). *Roles y actividades del tutor virtual*. Antioquia: Universidad de Antioquia, Programa Integración de Tecnología a la Docencia.



Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista semi-estructura a coordinadora de tutores

El instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad indagar sobre las dimensiones personal y pedagógica del tutor virtual del Programa de Actualización Docente (PADD) en Didáctica de la Ciudadanía-Secundaria, ofrecido por la Facultad de Educación en el año 2014.

Le agradeceremos responder según corresponda a lo solicitado en cada una de las preguntas. Tenga en cuenta que sus respuestas servirán exclusivamente para efectos de la investigación y se reservarán sus datos personales.

1. Desde su experiencia como coordinadora, ¿considera que todo docente puede desempeñarse como tutor virtual? ¿Por qué?
2. A su criterio, ¿considera que la experiencia académica y laboral en entornos virtuales del tutor virtual garantiza un desempeño satisfactorio? ¿Por qué?
3. Desde su experiencia como coordinadora ¿cuáles son las tres características o rasgos fundamentales que debe poseer un tutor virtual para asegurar el éxito en un programa de formación?
4. Desde su experiencia como coordinadora, ¿qué rasgos del perfil de tutor aseguraron el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de formación (PADD)?
5. Nos puede contar una experiencia donde se aprecie las acciones que tenía que realizar cuando un tutor no cumplía correctamente sus funciones.
6. ¿Considera que la dimensión pedagógica influye en el desempeño de los tutores? (Comunicación con el estudiante, competencias digitales)
7. ¿Considera que la dimensión personal influye en el desempeño de los tutores? (sexo, edad, experiencia, formación profesional)
8. Desde su experiencia como coordinadora, ¿en qué dimensión los tutores mostraron mayor competencia? ¿En la personal o en la pedagógica? ¿Por qué? ¿En qué dimensión manifestaron menor competencia? ¿Por qué?
9. Desde su experiencia como coordinadora, ¿qué tipo de herramientas de comunicación emplearon los tutores? ¿Se emplearon todas? ¿Las emplearon satisfactoriamente? ¿Se tiene conocimiento de herramientas empleadas por los tutores virtuales que no formaban parte del protocolo sugerido por el programa?
10. Desde su experiencia como coordinadora, ¿cuál fue el nivel de comunicación establecido por los tutores virtuales que lideraron el *ranking* de tutores y sus participantes?
11. A su criterio, ¿de qué manera impactaron los reportes de coordinación en la labor del tutor virtual?
12. Desde su experiencia como coordinadora, ¿cuál es el tiempo promedio de

retroalimentación del tutor virtual ofrecido a los participantes?

13. Según la experiencia como coordinadora, ¿cuál sería la dimensión personal de los tutores que debería fortalecerse para mejorar su labor?
14. Según la experiencia como coordinadora, ¿cuál sería la dimensión pedagógica de los tutores que debería fortalecerse para mejorar su labor?

Muchas gracias por su colaboración.



Anexo 2. Encuesta virtual a tutores

Introducción:

El instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad indagar sobre las dimensiones personal y pedagógica del tutor virtual. Le agradeceremos responder cada una de las preguntas. Tenga en cuenta que sus respuestas servirán exclusivamente para efectos de la investigación y se reservará sus datos personales.

Seleccione la alternativa que en su opinión corresponda a lo solicitado, completando la información requerida en los espacios en blanco y marcando con una (X) la opción que cree más conveniente según la pregunta planteada. Asimismo, le pedimos emitir una respuesta escrita a las preguntas abiertas.

1. Edad

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuál es su máximo nivel académico?

Licenciado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magíster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuántos meses de experiencia ha tenido como tutor virtual antes de participar del PADD-2014?

Meses

5. Si ha tenido experiencia, mencione dos programas o proyectos donde se desempeñó como tutor virtual.

Si no la tuvo, pase a la siguiente pregunta.

a _____
b _____

6 ¿Ha recibido formación académica como tutor virtual?

Sí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 Si su respuesta es afirmativa, indique las instituciones o entidades donde fue capacitado.

a _____
b _____
c _____

8 ¿Qué tipo de formación académica llevó para ser tutor virtual y cuánto fue la duración de su formación?

(Marque X)		Indique tiempo en meses	
a	Curso		
b	Taller de capacitación		
c	Diploma de estudios		
d	Segunda especialización		
e	Maestría		
f	Otro		

9 ¿Qué importancia tiene para usted la capacitación continua como tutor virtual?

a	Muy importante	
b	Importante	
c	Regularmente importante	
d	Poco importante	
e	Nada importante	

10 ¿Considera relevante la labor del tutor virtual para el éxito de un programa de formación y capacitación virtual?

a	Muy relevante	
b	Relevante	
c	Ni relevante ni irrelevante	
d	Poco relevante	
e	Nada relevante	

11 Si su respuesta es afirmativa, indique cuál es el rol principal y más importante que debe cumplir el tutor virtual para el éxito de los participantes en el programa PADD. (Marque solo una opción)

a. Motivar a los participantes.			
b. Ser empático con los participantes.			
c. Responder las preguntas de los participantes.			
d. Informar a los participantes sobre los procesos académicos.			
e. Mantener una constante comunicación con los participantes.			
f. Retroalimentar el trabajo de los participantes.			
g. Resolver problemas técnicos.			
h. Otros (indique cuál):			

En su rol de tutor, ¿cuál es el tiempo aproximado en horas que brindaba a la labor tutorial por semana?

	Horas
--	-------

13 De la experiencia que desempeñó como tutor virtual en el programa PADD, en comparación con su experiencia en tutoría presencial, respecto a su nivel de motivación considera que es:

- | | | |
|-----------------------------|--|--|
| a Mucho más motivante | | |
| b Ligeramente más motivante | | |
| c Igual de motivante | | |
| d Menos motivante | | |
| e Mucho menos motivante | | |

14 De la experiencia que desempeñó como tutor virtual en el programa PADD, en comparación con su experiencia en tutoría presencial, respecto al nivel de desgaste físico y mental dedicado considera que es:

- | | | |
|------------------------------|--|--|
| a Mucho más extenuante | | |
| b Ligeramente más extenuante | | |
| c Igual de extenuante | | |
| d Menos extenuante | | |
| e Mucho menos extenuante | | |

15 De la siguiente lista de opciones, ¿cuál considera que es la actitud principal a mostrar para una buena relación con los participantes?

- | | | |
|-----------------------|--|--|
| a Respetuosa | | |
| b Propositiva | | |
| c Tolerante | | |
| d De confianza | | |
| e Motivante | | |
| f Otra (Especifique): | | |

16 ¿Considera que logra mantener el interés y la motivación de los estudiantes durante la construcción de conocimientos y el desarrollo de actividades?

- | | | |
|----------------|--|--|
| a Siempre | | |
| b Casi siempre | | |
| c A veces | | |
| d Casi nunca | | |
| e Nunca | | |

17 ¿Asesora y orienta oportunamente al estudiante sobre las dudas e inconvenientes que presentan?

- a Siempre
- b Casi siempre
- c A veces
- d Casi nunca
- e Nunca

18 Frente a una discrepancia en un foro, ¿cuál era tu accionar?

Respaldaba el mejor argumento.

Generaba un argumento conciliador brindando respaldo a ambas opiniones.

Me mantenía en espera a que el grupo resuelva la problemática.

19 A su juicio, ¿cuál es la condición más importante del tutor virtual? Marque solo una opción

- a Disponer de tiempo
- b Estar conectado de manera continua a la plataforma
- c Dominar bien las herramientas virtuales
- d Facilitar material de apoyo de manera continua
- e Otros (especifique):

20 Cuando un estudiante no ingresaba de manera frecuente al aula virtual, ¿cuál era la acción que realizabas?

- a Enviaba un correo electrónico.
- b Realizaba una llamada telefónica.
- c Comunicaba al dinamizador.
- d Usaba alguna red social para comunicarme.

21 ¿A su juicio cuál debería ser el tipo de comunicación principal del tutor con los participantes?

Orientadora
Motivacional

Muchas gracias por su
participación

Anexo 3. Matriz de análisis documental

Criterios	Términos de Referencia	Informe Final del Programa
Dimensión personal		
Dimensión pedagógica		
Conclusiones		

Anexo 4. Matriz de análisis documental con información registrada

Criterios	Términos de Referencia	Informe Final del Programa
Dimensión personal	<p>No se consignan datos relacionados a la dimensión personal de manera específica. Sin embargo, en el punto 2.4 sobre las funciones de tutor, hay algunos aspectos vinculantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tutor es facilitador principal en el proceso de aprendizaje del docente participante. • Motiva al participante, fomentando un clima de confianza (incentiva la lectura y descarga de documentos, la participación en los foros y chats, la realización de la autoevaluación, cumplimiento de la entrega de trabajos en los plazos establecidos, entre otras 	<p>Otra fortaleza a destacar fue la motivación intrínseca del equipo de tutores, que desde la fase de inducción y luego en el Módulo 1 se encargaron de contactarse con los docentes participantes, motivarlos para que accedan al Programa en una época del año, poco favorable por el incremento de actividades en las instituciones educativas. Mantener y sostener la fidelización de los participantes fue incansable hasta culminar el Programa (...)</p> <p>En todo el proceso de acompañamiento del programa se ha considerado los ritmos y tipos de aprendizaje de los docentes participantes. Las asesorías personales y grupales se realizaron de manera constante y sostenida. Informe final. Pág 17.</p> <p>Actividades de monitoreo</p> <p>Motivación: Estimulando a los participantes, valorando el esfuerzo de ingresar a la plataforma, a pesar de los problemas de conectividad en sus localidades, otorgando puntaje por la participación en los foros y demostrando cordialidad en las comunicaciones telefónicas, medio que demostró ser el más eficaz para crear empatía entre tutor y participante. En la etapa de inducción, particularmente, se trabajaron estas estrategias para disminuir el nivel de tensión de los participantes. Informe final. Pág. 18-19.</p>
Dimensión pedagógica	<p>1.4. Tutores: Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o título de posgrado en educación, psicología educacional o ciencias sociales (de preferencia contar con título). • Estudios de especialización o diplomados en Matemática, Comunicación o Ciudadanía (Ciencias Sociales, Cívica, Ciudadanía, Historia, Geografía, Economía) y/o cursos en otros campos afines (deseable). 	<p>Para ejercer la tutoría de las aulas virtuales hemos contado con antiguos y experimentados tutores que ya venían trabajando en los diversos programas de formación continua de la Universidad. Sin embargo, nos vimos en la necesidad de incorporar como nuevos tutores a profesionales antiguos egresados de nuestra Diplomatura de Gestión y Didáctica de Programa de Educación a Distancia y de diplomaturas afines con la de TIC y Educación. Eso nos ha permitido desarrollar una mayor capacidad de atención para futuros programas. Informe final. Pág. 4.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de dos años (02) como docente en aula en Instituciones Educativas de Educación Básica Regular, ya sea públicas o privadas, de preferencia en Matemática, Comunicación o Ciudadanía (Ciencias Sociales, Cívica) (deseable). • Experiencia en docencia de nivel superior (deseable). • Experiencia en tutoría o participación en mínimo dos (02) cursos virtuales (deseable). • Experiencia mínima de dos años (02) en acciones de capacitación o formación en servicio como coordinador, especialista o capacitador (deseable). • Conocimiento y experiencia de uso de ofimática e internet (deseable). <p>2.4. Funciones y responsabilidades del tutor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza los módulos del Programa de Actualización Docente para comprender su relevancia como elemento potenciador de la formación docente. • Analiza los contenidos y actividades claves del módulo a su cargo para brindar especial atención y mayor seguimiento a los participantes en ellos. • El tutor es facilitador principal en el proceso de aprendizaje del docente participante. • Responsable de la orientación académica, es decir, acompañar a los participantes en la construcción de conocimientos y desarrollo de competencias. • Organiza a los docentes participantes para las actividades colaborativas para conformar una comunidad de análisis, reflexión y mejora de la práctica docente. • Resume los debates en grupo y las aportaciones de los participantes en los foros. 	<p>Actividades de monitoreo</p> <p>Orientación y asesoría: En la inducción, informando a los participantes sobre los diversos aspectos a conocer sobre la plataforma PADD PUCP, la navegación y el sistema a distancia, en sí mismo. Se hizo hincapié en el manejo de las herramientas, pero también persuadiendo al participante sobre las virtudes de la educación virtual, para ayudarlo a integrarse al sistema. En el Módulo 1, el tutor se focalizó en guiar el desarrollo del proceso de aprendizajes de los participantes y asesorarlos en la elaboración de tareas, a través de las herramientas como foro y taller virtual, cuando la situación lo permitió y, llamadas telefónicas.</p> <p>De otro lado, los tutores pusieron énfasis en orientar a los participantes sobre los resultados que se esperaban para cada actividad calificada, para lo cual se elaboraron materiales pedagógicos de ayuda (ver sección materiales pedagógicos). Informe final. Pág 19</p> <p>Las comunicaciones se realizaron de manera permanente de los tutores hacia los participantes. En la primera semana, las vías que más emplearon los tutores fueron: la plataforma virtual del curso, el correo electrónico personal de los participantes y la telefonía móvil y celular. La diversidad de medios se empleó dependiendo de la ubicación geográfica en que se encontraba el participante, como de su acceso a la tecnología.</p> <p>Las comunicaciones se realizaron desde el primer día en que se convocaron los participantes. El tenor de las comunicaciones giraron sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bienvenida, presentaciones y acogida a los docentes participantes al Programa de parte de UNESCO-PUCP, a través de los tutores ➤ Pautas para conocer y familiarizarse con la plataforma del Programa.
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona diferentes estrategias de aprendizaje atendiendo a las diferencias individuales. • Motiva al participante, fomentando un clima de confianza (incentiva la lectura y descarga de documentos, la participación en los foros y chats, la realización de la autoevaluación, cumplimiento de la entrega de trabajos en los plazos establecidos, entre otras). • Orienta a los participantes mediante: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respuesta a las consultas durante el desarrollo de los módulos. ✓ Orientación a los participantes para que comprendan el funcionamiento técnico del entorno virtual de formación en coordinación con el Dinamizador de la comunidad virtual y el Coordinador de IIEE. • Realiza el seguimiento a los participantes y calificación a las actividades del programa: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe contar con un registro auxiliar de asistencia de los participantes. ✓ Evalúa la participación de los docentes en las actividades a partir de la información brindada por el Dinamizador de la comunidad virtual, para reajustar sus estrategias de tutoría con el apoyo del Coordinador de Tutores y de los Coordinadores de IIEE. ✓ Revisa, retroalimenta y califica (con las rúbricas proporcionadas por el equipo UNESCO) los trabajos, avances y/o actividades de los participantes durante el desarrollo del módulo orientándolos al desarrollo de contenidos atractivos y de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicaciones para subir la documentación como: declaración jurada y carta del director. ➤ Orientaciones para la elaboración de las actividades ➤ Retroalimentaciones sobre el producto subido hasta el momento a la plataforma: TAREA. Reflexiones sobre los textos. <p>Para los bloques 4, 5 y 6, las vías que se emplearon de manera continua fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plataforma virtual del curso (Moodle) ➤ Correo electrónico personal de los participantes y tutores ➤ Telefonía móvil y redes sociales (WhatsApp y Facebook). <p>Esta diversidad de canales de comunicación se empleó en mayor o menor medida, dependiendo de la ubicación geográfica en que se encontraba el participante, así como de su acceso a la tecnología.</p> <p>Los tutores han sido los facilitadores principales en el proceso de aprendizaje de los docentes participantes, así como responsables de la asesoría virtual, es decir, acompañar a los participantes en la construcción de conocimientos y desarrollo de competencias. Este equipo estuvo convencido que no sólo era importante la captación de los participantes, ya logrado durante los primeros días y semanas del Programa; sino que durante todo el proceso era prioridad motivar al participante, fomentando un clima de confianza, incentivándolo hacia la lectura, como a la redacción, la participación en los foros, chats y talleres virtuales, la realización de la autoevaluación, la entrega de trabajos, entre otras. Informe final. Pág. 10-11.</p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta según los plazos estipulados las actividades de gestión que le corresponden: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colabora en el proceso de sistematización de las prácticas pedagógicas de los docentes a su cargo. ✓ El tutor registrará en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el cumplimiento de actividades, participación y calificaciones de los participantes a su cargo inmediatamente después de haberse ejecutado cada actividad formativa. ✓ Participa en los eventos y reuniones convocados por la Contratista y UNESCO y/o la DESP cuando sea requerido. ✓ Elabora informes y otros documentos sobre el programa a solicitud de los Coordinadores de Tutores y el Coordinador General. ✓ Entrega oportunamente la documentación correspondiente al cargo asumido en el programa. • Comunica oportunamente a los participantes del programa sobre el término del acceso a la plataforma al finalizar el programa para que descarguen los materiales, trabajos y otros de interés. • Otras tareas específicas vinculadas con las labores de tutoría que surjan en su ejecución. 	
<p>Conclusiones</p>		
<p>La entidad contratante, en este caso UNESCO, pone más énfasis en lo profesional, vinculado desde nuestra propuesta a lo pedagógico; en ese sentido la experiencia, formación y orientación se ve respalda, sin embargo, la dimensión personal no tiene la misma relevancia. En las funciones del tutor, punto 2.4, se reconoce el vínculo con aspectos relacionados a la motivación, pero hacia el participante, aunque es difícil medir para una contratación la dimensión personal, ésta sí podría garantizarse a partir de la inducción, entrevistas personales y disponibilidad y disposición para poder llevar a cabo la labor tutorial a distancia.</p> <p>El informe final, desarrollado por el equipo institucional de la PUCP, sí da cuenta de ambas dimensiones, aunque el nivel de profundidad no sea los más relevantes para términos del estudio, sí se reconoce la importancia del tutor y su rol como elemento capaz de garantizar el éxito de un programa de formación a distancia.</p>		