

## CALIDAD EN LA FUNCIÓN TUTORIAL PARA LA GESTIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES

### TUTORIAL FUNCTION QUALITY IN VIRTUAL ENVIRONMENTS

**Yurley Constanza Medina Cárdenas**

Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA (Colombia),  
Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña (Colombia)

**Dewar Willmer Rico Bautista**

Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña (Colombia)

**Nolfer Alberto Rico Bautista**

N & N Consultores Asociados S.A.S., Bucaramanga (Colombia)

#### Resumen

En este artículo se han recopilado los aspectos más relevantes de la función facilitadora que se cumple en entornos virtuales de aprendizaje, se basa en la experiencia significativa de los autores en el manejo de las plataformas *Blackboard®* y *Moodle®* utilizadas en importantes instituciones educativas en el nivel nacional.

Se presentan los elementos, las estrategias y las recomendaciones que se han identificado en la calidad de la función tutorial en entornos virtuales, de manera que se logre priorizar en aquellos mecanismos que conjugan el trabajo del tutor durante su labor pedagógica y social para la generación del conocimiento y la motivación al auto-aprendizaje en los estudiantes.

**Palabras clave:** calidad, conocimiento, educación virtual, función tutorial, gestión de entornos virtuales

#### Abstract

In this article the most relevant aspects of the function have compiled that is fulfilled in virtual environments of learning, it is based on significant experience of the authors on management of *Blackboard®* and *Moodle®* platforms, used in important educational national institutions.

Elements, strategies and recommendations that have been identified in function tutorial quality are showed, in order to determine priorities in those mechanisms which integrated tutor work during its pedagogic and social labor for knowledge generation and motivation to auto-learning in students.

**Keywords:** quality, knowledge, virtual education, function tutorial, virtual environments management

## Introducción

Haciendo énfasis especialmente en el tutor, se han recopilado los aspectos más relevantes de la función facilitadora que cumple en entornos virtuales de aprendizaje. En este documento, basado en la experiencia significativa del manejo de las plataformas *Blackboard®* y *Moodle®*, se encontrará un conjunto armónico para la gestión tutorial de los componentes tecnológicos, las funciones y responsabilidades que se deben desempeñar por parte del tutor, los pasos ilustrados de la gestión general de cursos en la plataforma y algunos conceptos y recomendaciones de vital importancia para garantizar la calidad formadora como orientador del auto-aprendizaje.

El documento está dividido en cuatro temas principales:

- El primero es una descripción de los diferentes roles y funciones que debe desempeñar un tutor durante el desarrollo de un curso; éstas varían de acuerdo con las diferentes etapas que componen el proceso y a través de ellas se deben tener en cuenta ciertas estrategias mediadoras que facilitan la comunicación y la gestión.
- En el segundo, se hace un acercamiento a los elementos de comunicación, su importancia y como identificar a los participantes del curso virtual.
- En el tercer y cuarto tema se agrupan los componentes del desempeño tutorial; una tabla permite mostrar las causas, consecuencias y recomendaciones que el autor sugiere mediante el análisis de los elementos que propician un desempeño inadecuado y que intervienen en la calidad de la gestión en el entorno virtual utilizado.

Teniendo en cuenta que el objetivo primordial es el enfoque a la calidad de la función tutorial, se espera que a través de estos cuatro temas, se logre priorizar en aquellos mecanismos que conjugan el trabajo del tutor durante su labor pedagógica y social para la generación del conocimiento y la motivación al auto-aprendizaje.

## La función tutorial en el aula virtual

### *Rol del tutor virtual*

El rol del tutor se refiere al de una persona que seguirá, apoyará, orientará y facilitará el trabajo del

estudiante y al del grupo en general, en un contexto virtual dado. El rol de un (a) tutor (a) en el aula virtual, está encaminado a varias habilidades, destrezas, cualidades y por qué no, a aspectos de tipo personal que enriquecen su labor y la de sus estudiantes a lo largo de un proceso educativo, en otros términos a las competencias propicias del rol que desempeñará en un ambiente virtual de aprendizaje (AVA). Como facilitador del proceso enseñanza – aprendizaje, el tutor debe poseer competencias tecnológicas, como conocimientos de ofimática e internet; un perfil profesional con base en la temática y amplio conocimiento en el propósito y temáticas pedagógicas del curso a desarrollar.

Debe poseer creatividad y facilidad para orientar y solucionar problemas, debe ser un entusiasta del proceso de formación y propiciar el aprendizaje autónomo y colaborativo; es posible que estas cualidades se vayan adquiriendo. Su gestión es fundamental para lograr el desarrollo de las actividades planteadas, además de administrar elementos tecnológicos como por ejemplo la semilla del curso en plataformas *Blackboard®*, el tutor puede editarlas y adaptarlas de acuerdo a sus consideraciones profesionales y técnicas. En la figura 1, se ilustran estos aspectos.

Figura 1. Rol del tutor virtual



Fuente: [http://3.bp.blogspot.com/\\_kzPRgNxUZxs/R\\_cWfDiF1cI/tutor2.bmp](http://3.bp.blogspot.com/_kzPRgNxUZxs/R_cWfDiF1cI/tutor2.bmp)

Para algunos autores, el rol que desempeña un tutor virtual puede ser variado; sin embargo, Llorente (2006) afirma que “*en escenarios formativos en línea se pueden considerar los siguientes para garantizar la calidad y la eficacia de proceso formativo en la red: social, pedagógico, de dirección y técnico*”.

Dentro del rol pedagógico, el tutor diseña y entrega una experiencia educacional apropiada para la

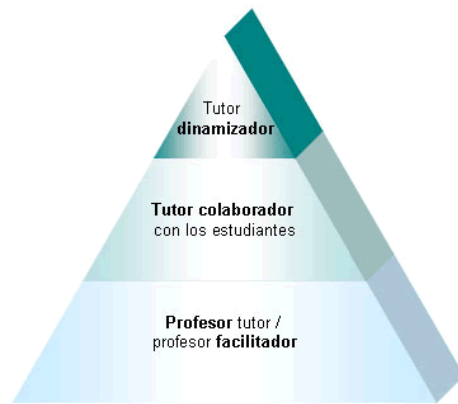
reflexión y el aprendizaje profundo. En lo social, invita al aprendizaje en comunidad, hace seguimiento y monitorea la participación. Para lo técnico, asiste al estudiante en el manejo del entorno virtual y lo motiva a su exploración con el fin de que utilice los recursos existentes a favor del aprendizaje que desea alcanzar. En su rol de dirección, organiza y planea su desempeño, cumple con sus funciones contractuales y gestiona los procedimientos y las reglas de su actividad formadora.

Es recomendable que el tutor en su rol pedagógico como parte de las funciones a desempeñar, contemple un acercamiento con sus estudiantes, realice el seguimiento individual y grupal respectivo comunicando el desempeño oportunamente al participante, realimente las actividades y participaciones y además incorpore estrategias de motivación que estimulen el proceso formativo. Es recomendable revisar y analizar detenidamente los elementos que el estudiante aporta en su trabajo, además de motivarlo y destacar sus fortalezas las recomendaciones que el tutor realice dentro de su función formadora de forma respetuosa brindará herramientas para incentivar habilidades y mejoramiento continuo en el aprendizaje.

Por otro lado, se concibe la función tutorial como *“la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda”* (Valverde y Garrido, 2005). En la figura 2, se puede observar la función del tutor como pirámide integral.

El tutor como facilitador es un agente educativo neutral pues no ejerce influencias determinantes sobre el estudiante, sino que solo facilita, creando condiciones favorables, para que éste por sí solo logre su desarrollo. El estudiante asume la independencia en el proceso de aprendizaje, donde el profesor deja de asumir un rol directivo, para limitarse a garantizar las condiciones adecuadas. Algunas de las responsabilidades serían guiar, motivar, generar auto-confianza, estimular y supervisar el progreso.

Figura 2. La función del tutor virtual



(Fuente: [www.cibersociedad.net/.../coms2con/499\\_mrnz.gif](http://www.cibersociedad.net/.../coms2con/499_mrnz.gif))

Por su parte el tutor colaborador, se refiere a la función orientadora que guía el aprendizaje del estudiante, planteándole retos y exigencias que lo conduzcan a lograr niveles superiores de independencia en su formación como persona a través de un proceso de interacción social, contribuye con la obtención de los instrumentos que se requieren para el aprendizaje autónomo. Algunas responsabilidades serían dar información, clarificar, atender inquietudes.

Cuando se desarrolla la función tutor dinamizador, se fomenta la comunicación entre los estudiantes, se favorece el aprendizaje cooperativo y el intercambio de experiencias (interacción entre el tutor-estudiante y estudiante – estudiante). Tomando como ejemplo la experiencia de los autores en plataformas *Blackboard®* o *Moodle®* en la cual se cumpla la función tutorial descrita anteriormente, se describirán tres fases a continuación para hacer referencia a la gestión y la calidad esperadas. La función tutorial en ambientes *Blackboard®* está descrita dentro de 3 fases a continuación:

### Creación

La fase de creación consiste, en la solicitud por parte del tutor de creación del curso virtual a través de la herramienta de comunicación establecida y la posterior asignación del mismo o en la asignación de tutor cuando el curso es creado por demanda. Este proceso lo inicia el integrador o el profesional asignado de acuerdo a la reglamentación existente en la Institución. Inicia la función tutorial cuando se asume la responsabilidad de dirigir el curso o módulo.

### *Ejecución*

En el alistamiento el tutor debe: cambiar el estado de los aprendices a formación, enviar un correo como recordatorio de contraseña a los aprendices, tener en cuenta las solicitudes de retiro y actualizar estado, verificar la actualización del curso, comunicar el inicio del curso, navegar el curso y verificar funcionamiento. Del mismo modo es importante planear los elementos, herramientas e instrumentos que harán su función dinamizadora para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Durante el desarrollo el tutor debe: cambiar el estado de los alumnos de acuerdo con su participación, verificar los aprendices retirados, publicar anuncios semanales con las orientaciones sobre el curso, publicar mensajes motivacionales, recordatorios, comunicar plan de actividades y realizar el seguimiento, verificar el avance de los aprendices, moderar y dinamizar el aprendizaje – conocimiento, realizar los reportes e informes semanales para enviarlos al integrador.

Para el cierre del curso el tutor debe: cambiar el estado de los aprendices o estudiantes: Aprobado-No aprobado-Desertado, enviar mensaje con las indicaciones para el diligenciamiento de la encuesta de calidad, enviar mensaje de cierre con indicaciones y resultados, realizar el proceso de cierre del curso.

### *Seguimiento*

La fase de seguimiento verifica por parte del integrador – tutor, que las funciones establecidas dentro del trabajo en un curso virtual se cumplan siguiendo parámetros de calidad con el fin de promover la generación de conocimiento, algunos parámetros son:

- Realizar una evaluación diagnóstica para sondear los conocimientos que poseen los estudiantes y descubrir las posibles falencias o vacíos.
- Socializar, dar información, clarificar y explicar los contenidos.
- Diseñar y formular actividades para facilitar la comprensión de la información y su transferencia de acuerdo al diagnóstico.
- Supervisar el progreso de los estudiantes y revisar las actividades realizadas.

- Asegurarse de que los estudiantes están alcanzando el nivel adecuado.

Teniendo en cuenta que la calidad se trata de la satisfacción del cliente en cuanto al cumplimiento de los requisitos y contenidos temáticos ofrecidos, es de resaltar la necesidad de un mejoramiento continuo durante el proceso formativo en el que se tenga en cuenta la función dinamizadora para adaptar o involucrar los métodos o técnicas didácticas pertinentes y las herramientas tecnológicas necesarias para incentivar y promover el aprendizaje autónomo y la generación de conocimiento de acuerdo a las características del grupo objetivo.

### *Estrategias*

El tutor virtual puede implementar sus propias estrategias, sin embargo a continuación se describen algunas que pueden ser de gran ayuda en el proceso de motivación y participación, además de encaminar al buen cumplimiento de sus funciones:

- Moderar y dinamizar activamente las actividades propuestas.
- Destacar activamente los avances y la participación de los estudiantes de forma grupal e individualizada, a través de su caracterización por niveles de aprendizaje.
- Desarrollar la recursividad y creatividad en el diseño de actividades de aprendizaje implementado técnicas didácticas activas.
- Programar asertivamente las herramientas sincrónicas y asincrónicas para el trabajo colaborativo.
- Establecer la confianza y el diálogo abierto y respetuoso en la comunicación.

### *Recomendaciones*

- Planificar e implementar oportunamente las actividades y procesos que lo guíen en la comunicación asertiva y eficiente, podría garantizar el éxito del curso académico en cuanto al cumplimiento de objetivos se refiere. Cada comunidad o grupo de estudiantes en un entorno virtual es diferente, es por esto, que las estrategias y lineamientos que el tutor diseñe para su aplicación deben ser creativos, motivadores y dinamizadores.

## Elementos de un curso virtual

### Organización

Los cursos en las plataformas de que trata este documento, presentan contenidos y herramientas tecnológicas definidas para la enseñanza y el aprendizaje en ambientes virtuales. El tutor que ha sido asignado teniendo en cuenta sus competencias y saber disciplinar a un curso, lo gestiona mediante el panel de control.

El tutor controla el curso y lo administra de acuerdo con sus consideraciones técnicas y pedagógicas en donde puede establecer anulaciones que restringen o requieren áreas y herramientas del curso.

**Panel de control:** todo el control y administración del curso se realiza a través de este instrumento, la administración de los elementos y del rendimiento de los alumnos. La siguiente tabla ilustra las funciones de este componente:

Tabla 1. Áreas del panel de control (Fuente: Autores)

Área	Función
Áreas de contenido	Proporciona las herramientas necesarias para añadir texto, archivos e información en un curso.
Herramientas del curso	Contiene herramientas de comunicación para enviar correo electrónico, crear tareas y trabajar con grupos.
Opciones del curso	Contiene opciones de seguridad y personalización.
Administración de usuarios	Proporciona herramientas para administrar usuarios e inscripciones.
Evaluación	Proporciona herramientas para crear evaluaciones, registrar calificaciones y efectuar el seguimiento de la actividad del usuario.
Ayuda	Ofrece contactos de asistencia y documentación en línea.

### Comunicación del tutor del curso con el integrador

El integrador de que trata este artículo, hace referencia a la persona que ha sido designada para coordinar, facilitar, orientar y prestar el soporte necesario entre un tutor de curso virtual asignado y sus requerimientos técnicos con la plataforma. Del mismo modo, el integrador es el encargado de consolidar los resultados sobre juicios evaluativos, estadísticas e informes requeridos para otorgar la certificación de los estudiantes y los resultados esperados sobre la formación ofrecida en esta modalidad.

En la modalidad virtual dada su naturaleza, el sistema de comunicación debe ser eficaz, fluida y óptima entre el tutor y el integrador; esta comunicación debe ser desarrollada durante todo el desarrollo del curso. El tutor debe mantener una comunicación periódica con el integrador, con el fin de resolver inquietudes y problemas presentados en la plataforma y con los aprendices. Los recursos que se utilizan para la comunicación son:

**Chat:** comunicación en línea que se mantiene de forma constante ya que ambos actores deben permanecer conectados durante las horas de trabajo estipuladas.

**Correo:** este elemento asincrónico permite el envío y recepción de mensajes

**Tickets:** este elemento se realiza a través de la herramienta Dotproject, son mensajes internos que van asociados directamente al curso involucrado y permite hacer seguimiento de la prioridad y tiempo empleado en la solución.

### Recomendaciones

- En general las recomendaciones están dirigidas en función de una comunicación asertiva, directa, concreta y descriptiva, que permita el entendimiento y la ayuda oportuna.
- Es importante también tener presente los temas que ya se han tratado para evitar repeticiones y redundancias. De acuerdo con el tema y la urgencia, debe utilizarse el mecanismo de comunicación.

### Estrategias

El seguimiento constante a los mensajes y la bitácora de registro permitirán la eficiencia en la gestión de ambos actores, potenciando el tiempo empleado en la solución.



### **Trabajo en los foros de discusión**

El tablero de discusión está compuesto por mínimo tres elementos tipo foro, que son los preestablecidos por el protocolo (social, de inquietudes, de debate o temático). El tutor puede editar y crear estos foros, puede publicar temas que serán respondidos por los aprendices. De esta manera, se establece una comunicación del tutor con sus estudiantes y viceversa, se plantean preguntas y allí mismo se responden, de forma asincrónica. Es importante aclarar que el rol estudiante no tiene la opción de crear nuevos temas en ningún tipo de foro, sólo de responder (más de una vez). Así, el tutor tiene la responsabilidad de crear los temas de debate para su grupo general de curso y de esta manera sus estudiantes responden sobre el tema propuesto.

**Foro de socialización:** por medio de este espacio el tutor y el aprendiz deberán presentarse ante los participantes; podrán también contarles en qué tipo de empresa laboran, el cargo que ocupan y las razones que lo indujeron a tomar el curso.

**Foro técnico:** está diseñado para resolver inquietudes presentadas por los alumnos relacionadas con: el contenido del curso, en el manejo de la plataforma o en el área del curso. Es un aprendizaje cooperativo y colaborativo. Estas inquietudes pueden ser respondidas por cualquier compañero que esté en capacidad de resolverla y por supuesto por el tutor.

**Foro temático:** el tutor deberá crear temas específicos de la temática que se trate en la semana, se sugiere que coloque su nombre en el título del tema, pues de esta forma el estudiante identificará en qué tema debe participar.

### *Estrategias*

El tutor debe conocer previamente los temas que componen el total de las unidades del curso y distribuir las problemáticas a tratar de forma que propicien el debate y permita el enriquecimiento general de los participantes, así como la inclusión de sus propias opiniones y puntos de vista; que deberán ser tenidos en cuenta para la calificación.

### *Recomendaciones*

- El foro temático debe estar orientado a la solución de un problema que implique análisis y aplicación de los temas estudiados durante la semana.

- Estos foros son calificables, aunque permiten más de una intervención por parte del estudiante, debe estar parametrizado para calificar una sola vez y activo solo durante un periodo de tiempo.

## **Acompañamiento tutorial en el aula virtual**

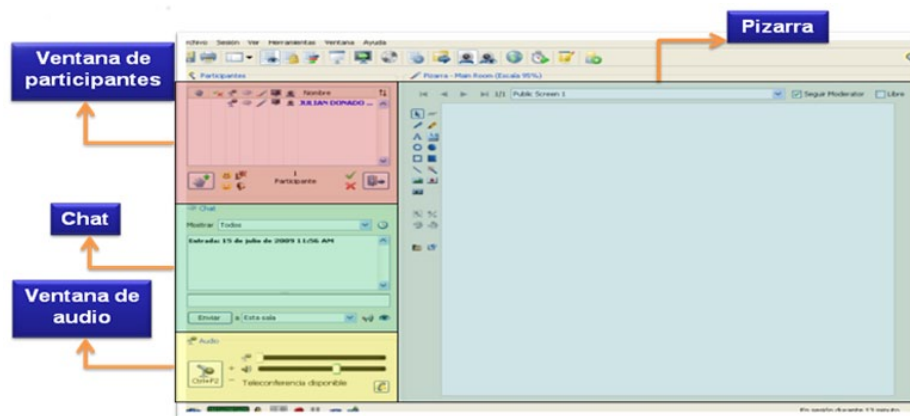
### **Identificación y comunicación de los participantes en un curso**

La principal característica de la educación virtual consiste en que el tutor (a) y los estudiantes se encuentran separados en tiempo y espacio, el lugar de encuentro es la plataforma o entorno virtual. En las plataformas *Blackboard®* y *Moodle®* todos los actores y participantes en un curso, se comunican a través de mensajes escritos, audio y/o video (foro, correo, anuncios, *Illuminate®*, mensajes internos, *livemeeting*, chat). En el caso del tutor, además de parametrizar estos elementos, es quien puede publicar anuncios en este sentido la comunicación en algunos casos es en una sola vía. Aunque las plataformas no contienen algunas de estas herramientas, sí permiten vincularlas y, de esta manera, se articulan al proceso formativo.

Al interior de la comunicación en entornos virtuales existen varios elementos “teniendo en cuenta que la comunicación no es verbal, pautas ortográficas, gramaticales que involucren claridad, respeto y fidelidad del mensaje son vitales para que exista la comprensión y el entendimiento necesario en estos ambientes”. La mayor responsabilidad recae sobre el tutor, según (Higgison, 2001) un tutor (a) en línea tiene en esencia las mismas características de un tutor (a) o profesor tradicional, solo que en la educación en línea debe manejar cursos en línea, guiar a los estudiantes, motivarlos, interactuar, evaluarlos y arreglar los conflictos o dificultades que se presenten durante el desarrollo del curso.

Una vez identificado el tutor, el estudiante cuenta con varios medios o herramientas para comunicarse con él; a través del teléfono siempre y cuando el tutor haya decidido socializar este medio de comunicación en su perfil dentro del curso. El correo electrónico del tutor, que es de conocimiento del aprendiz desde el inicio y que se muestra a través de la oficina virtual. Uno o varios foros de acuerdo con la temática y clasificación que se haya hecho para realizar la participación.

Figura 3. Elluminate®-Comunicación



(Fuente: <http://www.elluminate.com/>)

Un chat gestionable por el tutor, como se muestra en la figura 3, el *Elluminate*® es una herramienta líder en soluciones para e-learning interactive para conferencias online. Ha sido adoptada por la plataforma *Blackboard*® para interactuar con los estudiantes en un ambiente de aprendizaje o curso. Para comprender mejor el presente tema, es necesario conocer la descripción de los actores del proceso.

#### *Participante*

Son todas las personas que intervienen de una u otra manera en el desarrollo de un curso académico, como son los aprendices, el tutor y el integrador.

#### *Tutor*

Es el facilitador, orientador, guía, motivador, evaluador, y realimentador en todas y cada una de las actividades que debe desarrollar un aprendiz del curso. Es quien dispone y parametriza las herramientas necesarias para su desarrollo, es quien habilita, organiza y dirige el proceso de formación.

#### *Aprendiz*

Es la persona que se inscribe en línea en uno o varios cursos pertenecientes a la oferta educativa. Después de inscribirse, el aprendiz inicia un proceso de registro, matrícula, actualización de datos, reconocimiento de los elementos del curso y desarrollo de actividades que lo convierten en estudiante. El aprendiz es el actor principal del proceso de formación. Todas las actividades y objetivos van enfocados a su aprendizaje y al acompañamiento durante el desarrollo de sus habilidades y de la autogestión.

#### *Integrador*

El integrador es el coordinador, facilitador y colaborador directo del tutor en un curso virtual. Es la persona encargada de la administración externa de los entornos de aprendizaje. Es quien asigna los cursos, resuelve problemas técnicos, hace seguimiento a la calidad del tutor, sugiere y retroalimenta el trabajo tutorial y profesional e intercambia información y capacita si es necesario.

#### *Recomendaciones*

- No saturar los medios de comunicación escritos que se han dispuesto, esperar el tiempo necesario para obtener respuesta
- Utilizar las normas de Netiqueta para establecer la comunicación
- Redactar con claridad y precisión.
- Esperar el turno que establezca el moderador para participar en la comunicación sin desviarse del tema.
- El moderador en el caso de la comunicación en línea debe iniciar y terminar la sesión o conferencia.
- Proponer la rúbrica TIGRE para dar valor a las participaciones asíncronas

#### *Foros de trabajo colaborativo*

El tablero de discusión de grupo o de trabajo colaborativo es el escenario donde se aplica o transfiere el conocimiento gracias a la interacción de los estudiantes que conforman el grupo de trabajo con orientación del tutor. Propicia el aprendizaje virtual para la

construcción del conocimiento a través del trabajo en equipo; por esta razón es de gran importancia su implementación y la valoración porcentual que se le dé para el proceso de certificación del curso.

#### *Acompañamiento y uso del foro colaborativo*

El acompañamiento tutorial, es el apoyo que la institución y el tutor directamente, brindan al aprendiz para potenciar el aprendizaje y la formación. El acompañamiento es vital y propio de la función del tutor y se realiza a través de:

##### *La tutoría individual*

Es la colaboración y el seguimiento que el tutor hace al estudiante con carácter de asesoría al aprendizaje sobre los contenidos temáticos, implementación de técnicas de estudio, valoración de conocimientos y presentación de evidencias, solución a inconvenientes técnicos, dudas e inquietudes entre otras.

##### *La tutoría a grupos de trabajo*

Es el acompañamiento que el tutor realiza a las actividades desarrolladas por los equipos o grupos, observaciones y sugerencias sobre criterios utilizados, revisión de evidencias, motivación y seguimiento a la participación, direccionamiento y valoración de productos.

##### *El trabajo individual*

Es la fuente del aprendizaje y de la formación e implica responsabilidades específicas del aprendiz con respecto al desarrollo en cada curso, a la lectura de las unidades temáticas, al desarrollo de actividades, aporte en los foros temáticos, presentación de evaluaciones y entrega de evidencias.

#### *Redactar y responder mensajes en los foros colaborativos*

El tutor dentro del mensaje de apertura para la participación en el foro debe indicar la forma correcta de redactar un mensaje y participar dentro de un foro de trabajo colaborativo, básicamente el tutor de acuerdo a su criterio informará sobre las pautas y normas que deberán aplicarse para la participación, de igual manera de cómo redactar y responder mensajes en el foro.

El tutor deberá recordarles a sus alumnos la necesidad de hacer buen uso de esta importante actividad

académica, invitándolos a mantener una discusión tolerante, respetuosa y amable. Es vital que se le indique al estudiante que antes de elaborar su participación lea y comprenda los mensajes que ya han sido publicados para evitar malos entendidos y redundancias. Por ejemplo es pertinente incluir en la comunicación y en el desarrollo del trabajo colaborativo métodos como la Rúbrica TIGRE (guía para autocontrolar aportes en discusiones pragmáticas) y el modelo Gunawardena (modelo que permite analizar la construcción social de conocimiento).

#### *Recomendaciones*

- Se debe indicar a los estudiantes que elaboren bien sus mensajes antes de enviarlos al foro, para evitar errores de redacción u ortográficos.
- Expresar en la forma más clara posible y de forma secuencial las orientaciones y recomendaciones para el desarrollo del trabajo.
- El tutor debe participar en el foro de tal forma que guíe el trabajo de los alumnos y los motive a la participación.
- Invitar a los alumnos a asumir un rol dentro de su grupo de trabajo colaborativo y definir quién será el encargado del envío del producto final.
- Recordar la importancia del aporte individual para el producto final.
- El tutor debe hacer seguimiento a las participaciones para evitar que se desvíen del tema o como mediador para llegar a acuerdos.
- Los estudiantes deberán responder la mensaje del tutor o al mensaje anterior para realimentar el aporte.
- Conservar las normas de netiqueta y evitar el uso de palabras poco amables, no escribir en mayúscula sostenida.

#### *Realimentación con calidad*

La realimentación es la opinión objetiva y profesional que el tutor provee al estudiante acerca del trabajo que ha realizado. Es la oportunidad para dar una valoración cuantitativa pero respaldada por las observaciones, sugerencias y puntos de vista que destacan el desarrollo. Debe ser una descripción orientada a resaltar los aciertos y a detectar las falencias que deben mejorarse en el proceso formativo. Al conceptuar sobre ellas, se realimenta mediante comentarios adjuntos a la calificación, de esta manera el estudiante conoce el por qué del puntaje obtenido y que debe mejorar.



Los criterios que en general debe tener el tutor para realizar una realimentación con calidad son:

- Tener en cuenta varios aspectos sobre los objetivos a lograr mediante el taller, foro o actividad de acuerdo con las orientaciones que se han dado para su desarrollo.
- El proceso es tan importante como el producto final, pues visualiza la habilidad y competencia del estudiante para el logro de las metas y objetivos
- El conocimiento del tutor sobre el tema debe ser profundo y la valoración debe estar orientada a la importancia del mismo dentro del contexto final del curso.
- La revisión detallada del producto y el tiempo establecido para la entrega del resultado de forma responsable y oportuna.
- En el proceso de evaluación el tutor evalúa los aportes de cada estudiante, cuando este sea un trabajo grupal y realimenta al grupo e individualmente.
- Resaltar los aciertos por pocos que sean, identificar las debilidades y dar las recomendaciones necesarias.

#### *Recomendaciones*

- La redacción de la realimentación debe ser en un lenguaje claro, preciso y de fácil entendimiento para el estudiante.
- Incorporar en el mensaje un saludo, referirse por el nombre propio al estudiante y un mensaje de motivación.
- El tiempo transcurrido entre la entrega del trabajo y la realimentación ha de ser corto y sujetándose a la programación.
- Adicionar documentos o ayudas.

#### *Valoración del trabajo colaborativo*

La valoración es el juicio cuantitativo o puntaje que da un tutor, al desempeño de un estudiante frente a una actividad, taller, foro o evaluación de acuerdo a la tabla de calificaciones dispuesta en el curso. El taller o tarea, es una actividad evaluable en la que se pone en práctica los conocimientos y destrezas del estudiante sobre un tema específico, se califica manualmente. El foro, es el debate individual y/o grupal calificable mediante el cual un aprendiz manifiesta su punto de vista ante una situación o desafío propuesto por el tutor, se califica manualmente. La evaluación, es un cuestionario con preguntas específicas de un tema

que mide el aprendizaje y conocimiento específico del estudiante, su calificación es automática.

El trabajo colaborativo o grupal, es una actividad evaluable en la que se hace seguimiento al proceso del participante de forma individual y en conjunto, se califica manualmente y generalmente son varios aspectos que deben revisarse para dar un puntaje final, no se evalúa solo el producto sino también todo el proceso.

#### *Revisión e interpretación de las calificaciones*

La valoración puntual y porcentual de un curso, así como la definición de los elementos evaluables son criterio del tutor y se presentan mediante una rúbrica. Antes de iniciar el curso, el tutor debe publicar mediante un anuncio la tabla de calificaciones y el cronograma respectivo. Cuando un aprendiz considera que la calificación no está correcta, no aparece o quiere expresar cualquier inquietud al respecto, se debe dirigir al tutor mediante el correo o través del foro técnico. El cuadro de calificaciones de la plataforma, deberá ser configurado por el tutor de acuerdo a la tabla de calificaciones que publicó inicialmente, las actividades, semanas y puntajes deben coincidir.

#### *Recomendaciones*

- El tutor debe calificar en los tiempos establecidos y no incumplir las fechas.
- Informar a los estudiantes que revisen las calificaciones a tiempo.
- Indicar al estudiante el link y la revisión periódica de sus calificaciones.
- El tutor debe calificar de acuerdo a los parámetros y lineamientos que estipuló y asignar la calificación respectiva junto de la realimentación.
- Informar al estudiante que para realizar un reclamo con referencia a una calificación debe hacerlo de forma clara y concisa a través del correo o el foro técnico del curso.

## **Desempeño del tutor en el aula virtual**

### *Evidencias del desempeño del tutor*

Las evidencias de desempeño, son el conjunto de elementos que permiten demostrar las acciones ejecutadas por el tutor en el proceso de formación

de un curso virtual. Son los registros visibles del proceso que el tutor realiza durante su desempeño y que permiten evaluar el cumplimiento de sus funciones. Las plataformas *Blackboard®* y *Moodle®*, proveen diferentes herramientas que posibilitan el seguimiento del trabajo de un tutor virtual. Son varios los mecanismos que evidencian el desempeño tutorial que es evaluado y revisado por el integrador del centro regional respectivo, por ejemplo son verificables en cada etapa las acciones realizadas como publicaciones, histórico de ingresos, gestión de elementos y configuración entre otras. Durante un curso virtual, el tutor puede dejar evidencias de su trabajo al gestionar los siguientes elementos, en las diferentes fases contempladas en el primer tema:

#### *Fase de creación*

- Registro del correo de solicitud de creación del curso
- Activación de los cursos según contrato
- Registro de correo de confirmación e inicio de la segunda fase
- Configuración y gestión de la semilla

#### *Fase de ejecución*

- Revisión y navegación de la semilla del curso para descartar inconvenientes técnicos, en la cual se gestionan los elementos a utilizar por el tutor
- Registro del cambio del estado
- Email recordando contraseña
- Actualización del perfil del tutor
- Configuración del libro de calificaciones
- Publicación del mensaje de bienvenida y cronograma de actividades
- Adecuación de los foros
- Realimentar y calificar las actividades
- Publicación de por lo menos 3 anuncios semanales sobre el seguimiento, habilitación de actividades, fechas y recomendaciones

- Registro de correos enviados para el seguimiento individual
- Descargue y envío de las estadísticas
- Actualización del estado de los aprendices de acuerdo al rendimiento académico y a su continuidad
- Configuración de la accesibilidad del curso y cierre del mismo

#### *Recomendaciones*

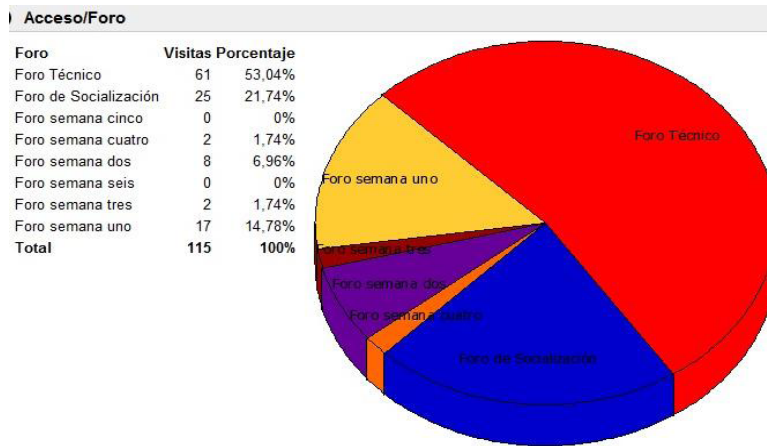
Una recomendación para el tutor con el fin de que sus evidencias sean fácilmente encontradas y sean adecuadas al proceso, es la elaboración de una lista de chequeo que le permita llevar un orden y control secuencial de todos los elementos de su función, durante cada fase teniendo en cuenta la configuración técnica del curso y los elementos de valoración de su desempeño.

#### *Verificación de las evidencias*

Hasta este momento del proceso, todos los elementos que han sido gestionados por el tutor además de ser fácilmente visualizados, dejan un registro en la herramienta estadística de la plataforma. Esta herramienta, permite visualizar varios aspectos que son vitales para la evaluación del desempeño del tutor, se encuentran en el panel de control y pueden ser visualizadas únicamente por el tutor y el integrador.

La verificación de evidencias, se refiere a la recuperación de los registros que quedan en el aula virtual de cada acción realizada por el tutor durante el desarrollo de la formación. Aunque como se ha dicho anteriormente, algunos de estos registros son visibles para todos los participantes, los que se muestran a continuación se convierten en un documento de gestión del desempeño del tutor por parte del integrador, en la fase de seguimiento. A continuación un ejemplo de este tipo de evidencias en la plataforma *Blackboard®*.

Figura 4. Evidencia acceso a foros



(Fuente: [http://sena.Blackboard.com/webapps/portal/frameset.jsp?tab\\_id=\\_2](http://sena.Blackboard.com/webapps/portal/frameset.jsp?tab_id=_2))

La fase de seguimiento, es quizás la más relevante en este capítulo. Pues en lo que concierne al tutor permite evaluar su función; es el integrador, el encargado de hacer seguimiento a la función individual del tutor y de recopilar los elementos que evidencian la calidad desempeñada, de manera que promueva una realimentación y la aplicación de los correctivos o acciones de mejora que sean necesarios. Además de las estadísticas que son la base de la evaluación, el integrador, debe responder a los siguientes cuestionamientos con el fin de completar el informe de desempeño del tutor, lo hace para cada curso, teniendo en cuenta lo siguiente:

Hasta el momento se ha visto cómo puede evaluarse el desempeño del tutor virtual, es un proceso secuencial y progresivo en el cual se potencia el conocimiento profesional del facilitador de acuerdo con el entorno pedagógico que la institución ofrece.

### Consecuencias de un desempeño inadecuado

#### Definición e importancia

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. La plataforma *Blackboard®*, es el entorno virtual de aprendizaje que se emplea para la formación virtual, es un entorno tecnológico pago que provee las herramientas necesarias para la formación virtual gratuita.

Figura 5. Ítems de seguimiento

► Cada ítem a ser evaluado puede ser calificado en 4 diferentes conceptos:



(Fuente: SENA, 2010)

Son 15 los aspectos que el integrador valida por cada curso del tutor, en el cual asigna la valoración anterior (SENA, 2006). Así mismo, el integrador debe evidenciar su verificación a través de un informe trimestral en donde agrupa los resultados de todos los tutores a su cargo; además de tomar los resultados de las evaluaciones que hacen los estudiantes a la gestión del tutor, a la plataforma y a los temas recibidos.

Por ejemplo, los cursos virtuales en del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en Colombia, no tienen ningún costo. Esta es una de las principales razones por las cuales la calidad en el desempeño del tutor es fundamental para mantener interesado al estudiante y para brindarle las herramientas que lo motiven al máximo aprovechamiento del conocimiento que puede adquirir a través de este mecanismo. En este tema, se

hará referencia a las consecuencias de un desempeño tutorial inadecuado, causado generalmente por una preparación insuficiente del tutor, desconocimiento del manejo técnico del entorno, falta de información o desentendimiento de los objetivos pedagógicos de la institución, desorganización o métodos errados para la gestión del proceso, entre otros.

### ***Evitando el desempeño inadecuado***

El tutor como profesional y formador, debe comprender y entender la importancia y la influencia que tiene su

desempeño tutorial en la formación de sus estudiantes y la calidad educativa de la institución que representa. Una de las mejores formas que puede emplearse para evitar un desempeño inadecuado, es identificando las causas y de esta manera se pueden minimizar sus consecuencias e implementar las actividades de mejora que sean necesarias.

Por lo anterior, se ha organizado la siguiente tabla con el fin agrupar los elementos que intervienen en la gestión y sugerir algunas recomendaciones para superar las falencias en el desempeño.

Tabla 2 .Desempeño inadecuado (Fuente: Autores)

Causas	Consecuencias	Recomendaciones
Desconocimiento de los lineamientos y pautas de la institución para iniciar el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atraso en el cronograma de trabajo</li> <li>• Desorden en la activación de los cursos</li> <li>• Incumplimiento de las funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lea detenidamente y asegúrese de comprender los compromisos contractuales que adquiere al firmar su contrato</li> <li>• Asista a las reuniones de capacitación y revise los manuales e instructivos del tutor virtual</li> <li>• Mantenga comunicación constante y oportuna con el integrador</li> </ul>
Mal manejo o desconocimiento técnico de la plataforma virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización en las actividades y elementos de trabajo</li> <li>• Quejas, reclamos y descontento general por los aprendices</li> <li>• Descontrol en la entrega de resultados, calificaciones y del curso en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedique el tiempo necesario al reconocimiento de la semilla y a la planeación del curso de acuerdo a un cronograma de trabajo que usted será el primero en cumplir</li> <li>• La institución no debe aceptar como tutores virtuales a personas que no han sido certificadas técnicamente en la plataforma</li> <li>• Comunique oportunamente al integrador los inconvenientes, dudas o sugerencias de gestión en la plataforma</li> <li>• Navegue y revise todos los elementos del curso antes de habilitarlo.</li> </ul>
Pérdida de la comunicación entre estudiantes y tutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación de los participantes</li> <li>• No desarrollo de los objetivos y actividades del curso</li> <li>• Retiro de los cursos o bajas calificaciones</li> <li>• Desinformación e incumplimiento del cronograma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez haya aceptado el compromiso como tutor, organice lo necesario para cumplir a cabalidad el tiempo requerido para atender a sus estudiantes</li> <li>• Socialice oportunamente los tiempos, cronograma y canales de comunicación de establecerá durante el desarrollo del curso y haga seguimiento a las respuestas</li> <li>• Planee su tiempo y las actividades extra que desarrolla de manera que cuente con la disponibilidad mínima requerida para ejecutar sus funciones en los horarios que ha establecido</li> <li>• Establezca reglas de comunicación, de cortesía y pautas mínimas para informar sobre dudas, sugerencias o inconvenientes</li> <li>• Califique y realimente las actividades con la mayor objetividad posible y comunique los resultados en el tiempo establecido</li> </ul>
Descontento general por parte de los aprendices y quejas comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deserción y falta de interés generalizada</li> <li>• Baja calificación a la gestión del tutor</li> <li>• Retiro masivo y poca participación</li> <li>• Estadísticas bajas en cuanto al ingreso al curso</li> <li>• Baja calidad en trabajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponga actividades de mejoramiento en el curso con el fin de actualizar y reactivar las que trae por defecto la semilla</li> <li>• Implemente actividades de mejoramiento en aquellos conceptos de baja valoración</li> <li>• Motive la participación y la expresión con el fin de detectar los puntos débiles</li> <li>• Socialice los términos de las actividades y sea flexible en los casos que lo ameriten</li> <li>• Implemente actividades de refuerzo grupales o individuales</li> </ul>

Causas	Consecuencias	Recomendaciones
Presentación errónea de informes e incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baja calificación por parte del integrador al desempeño tutorial</li> <li>Llamados de atención y reportes negativos a la hoja de vida laboral</li> <li>Desvinculación laboral</li> <li>Falta de calidad en la acción formadora</li> <li>Desinformación y aislamiento del entorno educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice los pasos necesarios para cumplir con sus reportes de forma oportuna y ordenada</li> <li>Mantenga comunicación con el integrador y otros compañeros tutores, comparta ideas e inquietudes</li> <li>Realice una lista de chequeo y haga seguimiento a su labor</li> <li>Identifique los elementos que valoran su desempeño y haga seguimiento semanal a sus estadísticas</li> <li>Revise el correo y las herramientas de comunicación oportunamente.</li> <li>Implemente acciones de mejora en las falencias que identifique con el fin de satisfacer las necesidades profesionales y éticas de su profesión</li> </ul>

## Conclusiones

El rol del tutor virtual en un ambiente de aprendizaje, debe combinar aspectos técnicos, personales y profesionales propios de la persona que lo identifiquen como el integrador del proceso formador de los estudiantes.

Las funciones que debe desarrollar un tutor en un aula virtual son tan diversas como las características pedagógicas, tecnológicas, contractuales y particulares de la institución educativa lo sean.

El tutor debe dominar y ser un gran conocedor de los elementos y características propias del entorno virtual. Así mismo, la planeación y organización del proceso antes de su desarrollo debe ser un paso fundamental, necesario y previo para garantizar la calidad y eficacia del aprendizaje.

Las evidencias de desempeño deben tenerse en cuenta como un mecanismo formador para incrementar la calidad pedagógica del tutor y no como una herramienta de castigo y señalamiento.

El acompañamiento que el tutor realice a los estudiantes del curso es fundamental para la comprensión y éxito de su desempeño

La realimentación es un elemento vital para la construcción del conocimiento y motivar la autogestión y el autoaprendizaje.

La identificación de las causas de un desempeño inadecuado, permiten estudiar e implementar acertadamente las acciones que efectivamente brindarán la calidad esperada en el proceso formador.

Es vital y fundamental el seguimiento y la gestión que la institución misma pueda brindar al desempeño tutorial, teniendo en cuenta que es un actor importante del servicio que se presta al principal usuario que es el estudiante.

La calidad en la función tutorial no es un producto, sino el resultado consecuente y progresivo de la efectividad innovadora y creativa del formador.

## Referencias

Illuminate® (2010). Consultado el 25 de marzo de 2010 en <http://www.illuminate.com>

Higgison, Carol (2001). Online Tutoring e-Book. Consultado el 25 de marzo de 2010 en: <http://web.archive.org/web/20040305064249/otis.scotcit.ac.uk/onlinebook/otis-t2.htm>

Llorente C., María Del Carmen (2006). El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta. Consultado el 21 de abril de 2010 en <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>

Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA (2006). Funciones del tutor virtual, pp. 31 – 35.

Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA (2010). Seguimiento a la función tutorial. consultado el 31 de marzo de 2010 en [http://sena.Blackboard.com/webapps/portal/frameset.jsp?tab\\_id=\\_2\\_1&url=%2fwebapps%2](http://sena.Blackboard.com/webapps/portal/frameset.jsp?tab_id=_2_1&url=%2fwebapps%2)

Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA – CIES (2010). Verificación de la función tutorial. Consultado el 1 de abril de 2010 en: <http://oficina.sena.edu.co/seguimiento/verTutor.php>



Valverde, J., y Garrido, M.C. (2005). La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y

comunidad. Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, Vol. 4, No.1.

## Sobre los autores

---

### **Yurley Constanza Medina Cárdenas**

Ingeniera de Sistemas. Especialista en Gestión de Proyectos Informáticos. Msc. en Gestión de Proyectos. Instructor-tutor virtual Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Colombia, Facilitadora virtual de la Fundación Universitaria Católica del Norte y de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.  
yurleymed@misena.edu.co, plata\_yurley@hotmail.com

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Colombia.  
ing\_dewar@yahoo.com, dwricob@ufpso.edu.co

### **Nolfer Alberto Rico Bautista**

Ingeniero Industrial. Estudiante de maestría en gestión integrada calidad prevención y medio ambiente. N & N Consultores Asociados S.A.S.  
ing.industrial.31@hotmail.com

### **Dewar Willmer Rico Bautista**

Ingeniero de Sistemas. Especialista en Telecomunicaciones. Msc (C) en Ciencias Computacionales. Docente de la

Los puntos de vista expresados en este artículo no reflejan necesariamente la opinión de la Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería.