



20 al 30 de abril de 2017

*Importancia del Tutor para un
programa de calidad en la EDA*

Eje temático : 2

Sheina Lee Leoni Handel

davidle@adinet.com.uy

Resumen:

La Educación a Distancia se está transformando e un modalidad educativa imprescindible en la actualidad. En el mundo globalizado en que vivimos, es la única forma de hacer llegar los conocimientos a toda parte del planeta, fomentando una inclusión social sin precedentes. Sin embargo, no podemos pensar en una EaD de buena calidad sin la guía de un docente debidmanete preparado para tal cuestión, ya que caso contrario corremos el peligro de que los alumnos, ubicados a distancia geográfica importante abandonen el curso.

Eso es lo que trataremos de demostrar en este artículo.



20 al 30 de abril de 2017

Tags: calidad, conocimiento, distancia, docente, educación, inclusión, social,

Importancia del Tutor para un programa de calidad en la EDA

Resumen:

La Educación a Distancia se está transformando e un modalidad educativa imprescindible en la actualidad. En el mundo globalizado en que vivimos, es la única forma de hacer llegar los conocimientos a toda parte del planeta, fomentando una inclusión social sin precedentes. Sin embargo, no podemos pensar en una EaD de buena calidad sin la guía de un docente debidamente preparado para tal cuestión, ya que caso contrario corremos el peligro de que los alumnos, ubicados a distancia geográfica importante abandonen el curso.

Eso es lo que trataremos de demostrar en este artículo.

Requisitos para ser Tutor Virtual, ¿A qué nos referimos?

Cuando nos referimos al concepto de tutor virtual, estamos haciendo alusión a aquellas personas encargadas de apoyar, orientar, motivar, facilitar a los estudiantes en el proceso educativo virtual.

Sea cual sea el nombre que se le de, orientador, facilitador, asesor, debe cumplir con serie de condiciones que le permitirán comprender y asistir adecuadamente al estudiante, acercándose a él cada vez que sea necesario.

Y como ya dijimos con anterioridad: no alcanza con ser un gran docente presencial, o un gran informático, o un experto escritor del tema, sino logramos manifestar aquello que es esencial en esta modalidad:



20 al 30 de abril de 2017

Empatía, que consiste en la capacidad de ponernos en el lugar del estudiante respetando y compartiendo sus estados de ánimo.

Por eso, les dejo aquí 10 condiciones básicas que deben compartir quien tiene aspiración de ser Tutor Virtual:

- *Ser paciente y amable-En una palabra, tolerante con la persona que está a nuestro cargo. Debemos recordar, que principalmente al comienzo del curso, el educando suele sentir temor y soledad en esta forma de trabajo. Para esto, es conveniente que el tutor haya realizado personalmente un curso de EaD antes de comenzar su tarea, e incluso si es posible, hacer una práctica antes de comenzar.*
- *Ser equilibrado- Dar a todos las mismas posibilidades de participación, especialmente en los foros, chats y todo tipo de trabajo colaborativo. Debe saber animar al más tímido y frenar al más impulsivo.*
- *Generar confianza y calidez, en una palabra manifestar empatía y amor hacia todos los educandos. No olvidar nunca, que detrás de una computadora, hay un ser humano.*
- *Seleccionar con claridad los diferentes significados de los conceptos según hacia quiénes esté dirigido el curso. Utilice figuras e imágenes, siempre que sea posible para transmitir estados afectivos a sus alumnos.*
- *Rapidez en las respuestas .Es muy importante que el Tutor conteste con rapidez y eficiencia lo que se le pregunta, tratando de que el alumno lo sienta presente aunque no lo vea en forma permanente. Un plazo entre 24 y 48 horas es lo que se recomienda en la devolución de respuestas.*
- *Poseer solidez pedagógica y académica, lo que le va a permitir dar seguridad a los participantes. También debe tener*



20 al 30 de abril de 2017

conocimiento de las herramientas informáticas, aunque no debemos confundir al Tutor con un Profesional de la informática.

Por el contrario sería bueno, que a este lo acompañara un técnico informático para mantener en óptimas condiciones el aula virtual.

- *Ser capaz de planificar en forma sistemática y responsable los diferentes módulos con que se va a trabajar, respetando los plazos establecidos, e incentivando a sus estudiantes a que los respeten también. Actualizar estos módulos cada vez que sea necesario. Es imprescindible entonces reciclarse en forma permanente tanto en el contenido académico como en los recursos informáticos que van surgiendo.*
- *Ser a la vez creativo y flexible, adaptándose con facilidad a los imprevistos que puedan surgir. Recordemos que trabajamos con personas diferentes entre sí, muchas veces de distintos lugares y orientaciones, y que estas trabajan con máquinas, las cuales les pueden presentar diferentes problemas técnicos.*
- *Ser capaz de realizar un seguimiento académico y motivacional a cada uno de sus estudiantes, tratando de conocerlos bien. Jamás abandonar un alumno; atraerlo o estimularlo de todas las formas posibles.*
- *Ser responsable de nuestro trabajo, explicar una y otra vez si es necesario, con mucha amabilidad, empatía y afecto las dudas que tengan los participantes del curso.*

Si usted está de acuerdo o piensa que comparte estas condicionantes, tienen un importante trayecto recorrido para ser Tutor Virtual.

A continuación, y luego de agregar estos requisitos básicos que necesita desarrollar todo buen tutor, les quiero dejar dos mensajes que recibí de dos



20 al 30 de abril de 2017

docentes diferentes de un postgrado virtual que comencé y que finalmente decidí abandonar

Transcribo las expresiones utilizadas.

Mensaje 1:

Estimada Sheina:

Realmente es lamentable que los tutores no hayan adivinado que te retiraste y perdiéramos tiempo escribiéndote.

Pero me parece mucho más lamentable que no hayas tenido la deferencia de perder unos segundos para avisar.

Este mensaje era el que me envió el tutor de la asignatura que estaba cursando en ese momento, luego de un mes que había dejado de participar en los foros, donde interactuaba frecuentemente.

A continuación, les dejo un mensaje enviado por la Tutora de la primera parte del curso, con la que había aprobado en forma excelente

Querida Sheina:

Me dio mucha lástima cuando me enteré que habías decidido abandonar el curso. Recuerdo que eras una alumna muy entusiasta y participativa en los foros, que gustaba hacer sus tareas casi inmediatamente de que se les encomendaban.

M e gustaría que te comuniques conmigo, a efectos de solucionar el problema que se te ha suscitado .Quedo a la espera de tu mensaje. Un abrazo.



20 al 30 de abril de 2017

Creo que las razones de mi abandono son obvias., lo que fue lamentables es que por ese fracaso pensé que mi carrera en la virtualidad había terminado, y casi abandono definitivamente.

Funciones del tutor virtual.

Ya hemos mencionado que, el Tutor es el encargado de motivar, apoyar y orientar el proceso educativo en la enseñanza virtual. No se trata de atosigar al estudiante con cantidad de información, sino de ayudarlo a superar las dificultades que se le van a ir presentando en los diferentes momentos del proceso educativo.

El tutor debe personalizar la enseñanza mediante un apoyo organizado y sistemático, estimulando y motivando al estudiante en forma individual para que no abandone el curso. Por eso, debe saber combinar estrategias, actividades y recursos que actúen como mediadores, entre una materia o curso y el estudiante. Esto aumentará la comprensión de los materiales de enseñanza, y como consecuencia, su rendimiento en el curso.

Podemos entonces diferenciar las siguientes funciones :

1-Función orientadora- Esta orientación debe ser integral, lo que significa dirigida a todas las dimensiones de las personas, y universal, ya que todos los estudiantes deben ser igualmente asesorados. Es importante también, que el tutor se haga presente en todo el proceso educativo, para que el alumno se sienta apoyado.

2-Función académica-Esta actividad implica a los tutores informar a los estudiantes respecto a todo aquello que tiene que ver con el contenido del curso, destacar sus objetivos, y el funcionamiento del mismo. En una palabra: la importancia de este para su desarrollo personal y académico.

No se puede tratar este proceso de una simple acción de transmitir información que se acumule durante todo el proceso de aprendizaje. Por el contrario, debe ser una orientación que conduzca al individuo hacia el auto aprendizaje

3-Función Institucional.

No debemos olvidar que el tutor es el nexo entre el estudiante y la Institución educativa. Es indispensable que comparta la filosofía de la Institución a la que pertenece e identificarse con ella.

Necesariamente debe llevar al día el trabajo burocrático (informes del estudiante, resultados que va logrando, calificaciones) que le permitan prever



20 al 30 de abril de 2017

actividades y ayudas especiales para quienes tienen más dificultades, impedimentos o desventajas (enfermos, discapacitados, reclusos)

Y debe también estar atento a solicitar ayuda a las autoridades principales de la Institución, cuando se presenta algún problema especial con algún estudiante.

Competencias del Tutor

La profesora Gilly Salmón, de la Open University ha establecido un modelo para la función de moderación que deberá realizar el Tutor en los Foros virtuales, teniendo en cuenta que el estudiante deberá participar en ellos con frecuencia.

Diferenciamos:

1- Acceso y motivación- Es esencial, especialmente si es la primera oportunidad del estudiante para acceder al ambiente virtual de aprendizaje. Es necesario en esta parte también solucionar todos los problemas técnicos que se pueden presentar, y que tiene que ver con el acceso a la red e incluso las claves de acceso de los estudiantes.

Debe también participar para explicar el funcionamiento del curso, motivando a los alumnos a intervenir, y atender los primeros mensajes que le lleguen, dándole inmediata respuesta.

2- Socialización- Los participantes comienzan a presentarse, a identificarse y el tutor debe estar expectante y participar cuando sea necesario. Comienzan a surgir afinidades y diferencias entre los participantes.

3- Compartir información- En esta etapa comienza a fluir más interacción, los participantes interactúan más, y muchas veces se produce desorden por el exceso de información. El tutor debe ayudarlos a ordenarse y direccionarlos en la utilización de ésta proporcionándoles las pautas adecuadas. Se van dando los primeros consejos para organizar el trabajo colaborativo.

4- Construcción del conocimiento.- Se comienza a trabajar en la construcción del conocimiento, de una forma más estructurada. Los participantes comienzan a leer en forma más tranquila los mensajes, haciendo conocer sus puntos de vista.

5- Desarrollo- Los participantes comienzan a ser más críticos, con sus propias opiniones y con las de los demás. Comienzan adaptarse a la modalidad educativa e incluso se vuelven más observadores del ambiente tecnológico que soporta la plataforma y su funcionamiento.



20 al 30 de abril de 2017

No podemos perder de vista que las dos primeras etapas son fundamentales para que los alumnos continúen participando en el curso, por lo que se debe estar atento a que éstos puedan ingresar al curso, y que cuando lo hagan se encuentren cómodos en éste.

El Tutor debe manifestar a los participante su presencia, dándoles seguridad de que, aunque no siempre lo vean, está observando la actividad de cada uno de ellos y pronto a colaborar cuando sea necesario.

Errores de los docentes virtuales

Tenemos que tener en cuenta que nuestras conductas influyen de manera determinante en la motivación o la frustración de los estudiantes.

Por eso, es bueno que tengamos en cuenta:

1- Haber realizado un curso virtual antes de actuar como Tutor--Es importante vivir en carne propia lo qué significa ser estudiante virtual a situación de empatía que debemos tener, solo puede lograrse si vivimos parecidas situaciones que las que viven nuestros estudiantes.

2-No dar respuesta o dar respuesta tardía. Una de las cosas que más hace desistir aun participante virtual es no recibir retroalimentación por parte del Tutor. El docente debe responder en 24 o 48 horas como máximo, y explicar claramente si por algún factor externo no ha podido responder en ese plazo. Si uno dice la verdad, y les recuerda que es una persona iguala ellos, con sus mismas problemáticas, seguramente sabrán entender.

Son frecuentes las demostraciones de afecto por parte de los estudiantes cuando han aprendido a sentir cariño y respeto por el Tutor.

3-Tener poca o nula presencia en el aula. El Tutor debe estar, debe hacerse presente, aunque sea con una palabra .Si bien la participación de los compañeros es muy importante, el Tutor es el guía, ese el líder del grupo, y los estudiantes necesitan saber que su orientador está ahí.

4-No ser claro en las indicaciones-Las orientaciones deben ser concretas y precisas, no dejar lugar a duda .Jamás debemos olvidar la lejanía física que tenemos con el alumno, y que no podemos permitir de ningún modo que se sienta solo o dudoso. Por eso, es importante que cada Tutor conozca bien la temática que va a tratar y el buen uso de los recursos informáticos.

5-Ser demasiado rígido-Si bien el buen funcionamiento del curso exige plazos establecidos formalmente para cada actividad, los cuales deben ser bien conocidos por los participantes, es preciso ser tolerantes con algún suceso fortuito que a estos les pueda suceder.Jamás debemos olvidar que



20 al 30 de abril de 2017

trabajamos con seres humanos, a través de máquinas, y que se pueden presentar inconvenientes, tanto humanos como técnicos.

6-No tener empatía con los estudiantes. Es importante demostrar calidez, simpatía y afecto respecto a los participantes del curso, demostrando en cada momento que los comprendemos. Eso no significa ser permisivo, sino simplemente hacerles ver que pueden contar con nosotros en cada momento del curso.

7-No saturar a los estudiantes con información .Se trata de aprender a aprender, a crear conocimiento a través de un aprendizaje significativo. Todavía quedan docentes que creen que un buen aprendizaje se relaciona con una acumulación impresionante de materiales, que en general no significan nada para el alumno.

No podemos negar la importancia y la necesidad de brindar información al participante, pero una información significativa, relacionada con la vida cotidiana del estudiante y con la que sea capaz de establecer conexiones lógicas a través de su experiencia. De lo contrario, todo esfuerzo por que aprenda, será inútil.

8-No fomentar la interacción y la colaboración. El Tutor debe incentivar en forma permanente la participación de todos los estudiantes equilibrando positivamente la interacción, entre aquellos que no participan, o lo hacen muy poco y aquellos que son muy entusiastas. Debe poner especial cuidado en motivar a algunos y no desalentar a otros.

Formación de los tutores

Como hemos dicho en reiteradas ocasiones para se tutor virtual hay que cumplir con varias exigencias (Moore, 2001)

Esto se debe a que la EaD presenta varias diferencias con la educación presencial, lo que hace imprescindible que el docente adquiera nuevas competencias.

¿Qué es bueno tener en cuenta?

1-Que el proceso de enseñanza aprendizaje está mediado por la tecnología. En estos momentos, las principales Instituciones educativas virtuales realizan sus cursos por medio de Internet, a través de entornos virtuales de aprendizaje especialmente creados para éste proceso educativo

2- Que los tiempos de aprendizaje no siempre son simultáneos entre Tutor y alumno.-Lo que hace imprescindible conocer las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, de acuerdo al objetivo que se busque en un momento determinado.



20 al 30 de abril de 2017

4-Que es un facilitador de la construcción del aprendizaje, yo que implica como vimos que debe orientar a los alumnos en la construcción del conocimiento, pero no dárselo elaborado.

Por lo tanto quien pretenda ser Tutor Virtual debe mantenerse alerta respecto a todo lo relacionado con los aspectos sociales, pedagógicos, técnicos y administrativos que atañe a sus alumnos...

¿Quiero ser tutor, qué más debo saber?

Deberá tener bien claro lo siguiente:

1-Fundamentos, estructura y posibilidades de la educación a distancia. En pocas palabras, todo lo que puedas sobre la modalidad educativa ala que quiere dedicarse.

2-Características biopsicosociológicas del estudiante adulto, para tener claro cómo llevar el proceso. Recordemos, que un amplio porcentaje de alumnos, son adultos y tenemos que conocer ampliamente sus características.

3-Las teorías del aprendizaje principales que permitan conocer las formas, estilos, ritmos posibilidades del proceso educativo.

4- Conocimiento adecuado del entorno virtual en que se va a desarrollar el curso así como el funcionamiento adecuado de los recursos tecnológicos con que se cuenta.

5-Aprender a seleccionar los materiales didácticos propios de la modalidad (impresos, audio, video, etc.) adecuándolos al aprendizaje independiente y colaborativo de los estudiantes.

6-Contenidos científicos, tecnológicos y prácticos del curso que voy a dictar.

7-Como organizar el curso, adaptándolo a las necesidades formativas del estudiante.

8- Técnicas de tutoría- Como actuar en las diferentes situaciones que se presentan en el dictado del curso.

9- Aprender a fomentar la creatividad y la autonomía, que conduzcan a un aprendizaje independiente y flexible.

10-Los tipos de evaluación que debo aplicar en cada momento, la forma calificar y de corregir.



20 al 30 de abril de 2017

¿Cómo nos preparamos los tutores?

Los tutores también necesitan preparados para su tarea. Así por ejemplo nos encontramos con varias posibilidades.

Veamos:

1-Pueden ser tutorados por aquellos profesionales que diseñaron el curso.

2-También pueden tratarse de profesionales con vasta experiencia en educación virtual.

3-Otra alternativa es seleccionar a los mejores tutores entre los participantes de cursos de tutores, quienes hayan reflejado puntualidades fuerza, empatía, etc.

4-Y todavía tenemos otra posibilidad, que es la combinación entre tutores expertos y tutores noveles surgidos de los cursos, pues va a permitir unir experiencias. Los tutores nuevos se enriquecen de la experiencia de los más antiguos, mientras los más viejos de la motivación y creatividad de los más nuevos

Pero no debemos olvidar que, todo tutor deberá contar al comienzo de su trabajo, con el conocimiento exacto del entorno virtual en el que se va a desarrollar el curso, un adecuado conocimiento de los recursos informáticos del mismo, y muy especialmente con las características específicas de los alumnos que van a confiar en él en este proceso educativo.

El estudiante en línea

Como hemos visto, la educación a distancia se concibe mayormente como una modalidad educativa orientada a los adultos, y por lo tanto debe tener en cuenta los rasgos de estos cuando se elaboran los proyectos educativos.

El adulto tiene otras necesidades, otros intereses por lo que necesita condiciones espaciales para mejorar u orientar su educación. Los adultos



20 al 30 de abril de 2017

tienen sus propios ritmos y estilos de aprender, por eso deben tener también su propio proyecto de aprendizaje.

Condiciones para el aprendizaje adulto:

1-Los adultos necesitan saber por qué ellos necesitan aprender algo. Se debe ir siempre de lo que este ya conoce, a lo desconocido. Cuando son evaluados, es importante que tengan una retroalimentación rápida, que les permita conocer su avance.

2-Necesitan aprender de forma práctica. Los adultos aprenden mejor resolviendo problemas, situaciones prácticas.

3-Los adultos aprenden mejor cuando el tema tiene valor inmediato para ellos. - La información, el material de apoyo, y todos los ejercicios deben ser adecuados a las necesidades de los participantes. El material debe ser importante y valioso para este, debe ser adecuado al mismo.

4-A los adultos les interesa ser informados de la dirección y progreso de su aprendizaje. Ellos toman decisiones después de haber analizado las ventajas y desventajas, y asume las consecuencias de su decisión

5-Necesitan ser motivados permanentemente, y para eso el tutor debe conocer sus necesidades. Hay que tener en cuenta que la llegada a la adultez no coincide con una edad determinada y varía según las sociedades, las épocas, la clase social, el medio natural y la trayectoria personal de cada individuo. El motivo nace del interior del estudiante, pero es imprescindible el incentivo para estimular, reforzar y avivar los motivos.

Sin embargo se supone que el adulto tiene una visión más realista de la vida, y si bien nos deben desligar los sentimientos del aprendizaje, el razonamiento predomina sobre los impulsos sentimentales-

6--Los adultos aprenden mejor en ambientes informales, y atmósferas sociales agradables. Un ambiente tranquilo ameno, donde el adulto se sienta seguro, facilitará el aprendizaje.

1- Motivos fundamentales para estudiar a distancia.

Según una investigación planteada por García Aretio sobre los motivos que llevan a los adultos a incoar estudios superiores a distancia, se pudieron obtener los siguientes resultados (año 1987)



20 al 30 de abril de 2017

1-Satisfacer inquietudes o necesidades que le despierte interés. Todos tenemos ciertas inquietudes culturales que pueden coincidir o no con nuestra ocupación laboral. Satisfacer esta necesidad es muy importante para un estudiante adulto, y es una motivación de primer nivel. Estudios que quedaron pendientes, conocer algo nuevo, adquirir una nueva destreza son factores fundamentales que sirven para motivar al estudiante adulto.

2-Estar informado lo suficiente para poder dar respuestas adecuadas a las nuevas situaciones a las que habrá que enfrentarse. El adulto se vincula permanentemente con muchas personas en diferentes ámbitos, tener conocimiento respecto temas en común aumenta la autoestima.

3 - Obtener promociones laborales. El adulto necesita certificados o títulos que lo faculten legalmente para ascender en el trabajo. Vivimos en sociedades credencialitas, en las cuales tener un certificado es fundamental para mejorar laboralmente.

4-Obtener un título. Un título o acreditación es un reconocimiento oficial de los saberes y competencias que tienen las personas. En las sociedades actuales es signo de reconocimiento, de status y es el reflejo de un esfuerzo realizado.

Además, es exigido en la mayoría de las ofertas laborales. Para demostrar lo que se sabe.

5-Aprender para reciclarse. Quienes ya tienen un oficio, o una carrera necesitan saber más de lo que realizan. Los conocimientos cambian con rapidez, y por lo tanto el reciclaje es continuo. Aprender nos va permitir este avance académico permanente

.

Conclusión:

Ser Docente Virtual no es sencillo. Requiere una capacitación exhaustiva y una serie de aptitudes personales que debemos reconocer y desarrollar.

Pero tampoco es fácil ser participante de un curso virtual sino contamos con un Tutor debidamente preparado para tal función.

Ningún avance tecnológico es suficiente si la persona que tenemos como guía no es capaz de motivar y apoyar a sus estudiantes en el proceso de aprender a aprender.

Si usted ha decidido finalmente ser Tutor Virtual, no escatime esfuerzos en su aprendizaje, el resultado vale la pena.

VII Congreso Virtual Iberoamericano de
Calidad en Educación Virtual y a Distancia



EduQ@2017

20 al 30 de abril de 2017