

## **LAS CARACTERÍSTICAS DEL TUTOR VIRTUAL**

### ***CHARACTERISTICS OF THE VIRTUAL ADVISER***

#### **AUTORES**

Azucena Ríos Martínez [virtual.lige@hotmail.com](mailto:virtual.lige@hotmail.com)

Profesor del área de Educación Virtual de la Licenciatura en Innovación y Gestión Educativa de la Universidad Autónoma de Querétaro. México.

Eunice Carrillo Araujo [virtual.lige@hotmail.com](mailto:virtual.lige@hotmail.com)

Profesor del área de Educación Virtual de la Licenciatura en Innovación y Gestión Educativa de la Universidad Autónoma de Querétaro. México.

Daniel Sotomayor Vanegas [virtual.lige@hotmail.com](mailto:virtual.lige@hotmail.com)

Profesor del área de Educación Virtual de la Licenciatura en Innovación y Gestión Educativa de la Universidad Autónoma de Querétaro. México.

#### **RESUMEN**

En el artículo se presenta la idea del tutor virtual no como un concepto teórico sino como un desglose de sus ámbitos de acción y las necesidades que cubre en cuanto al aprendizaje en un ambiente virtual. Las características que se muestran a lo largo del trabajo se dividen en los ámbitos: pedagógico, psicopedagógico, de la retroalimentación y el técnico. La idea que se sostiene es que un tutor virtual no es simplemente un técnico de las herramientas virtuales utilizadas en la educación ni un diseñador instruccional, sino que el papel esencial de un tutor virtual es la atención psicopedagógica, pues impregna el resto de sus ámbitos de trabajo.

#### **ABSTRACT**

In the article the idea of the virtual adviser is presented not as a theoretical concept but as a breakdown of its scopes of action, as well as the learning needs it covers in a virtual atmosphere. The characteristics showed throughout the work are divided into: pedagogical, psicopedagogical, and those related to the feedback and the technician. The idea maintained is that a virtual adviser

is not simply a technician of the virtual tools used in education neither an instructional designer, but that the essential paper of a virtual adviser is the psicopedagogical attention, because it impregnates the rest of his scopes of work.

## **PALABRAS CLAVE**

Herramientas virtuales, tutor virtual, pedagogía.

## **KEY WORDS**

Virtual tools, virtual adviser, pedagogy.

## **INTRODUCCIÓN**

En la etapa actual de desarrollo educacional, se está reconociendo con mucha fuerza la figura del tutor, la cual está ocupando un espacio relevante en los diferentes procesos pedagógicos. Es incuestionable la necesidad de acompañar al alumno en su aprendizaje con una presencia cercana que vaya más allá de la mera transmisión de conocimientos y que permita ajustar su respuesta a la diversidad de necesidades educativas que estos presentan, teniendo como fin último el desarrollo integral de su personalidad.

Sin embargo, el papel que juega el tutor en los entornos virtuales de aprendizaje aún no encuentra, totalmente, una identidad en la que se pueda sostener. Para definir lo que es ser tutor virtual en cualquier curso es necesario saber y definir los elementos esenciales de la educación virtual.

En el presente artículo se trabaja la idea del tutor virtual no como un concepto teórico sino como un desglose de sus ámbitos de acción y las necesidades que cubre en cuanto al aprendizaje en un ambiente virtual. Para el desarrollo del tema, se trabajaron distintas fuentes acerca del rol del tutor virtual, ya que comúnmente se le llama “docente virtual”, “asesor virtual”, “facilitador” y otras denominaciones que se refieren en la mayoría de los casos al tutor virtual.

En la primera parte del trabajo se presenta una contextualización sobre lo que es la educación virtual, para después analizar las funciones del tutor en los ámbitos: pedagógico, psicopedagógico, de la retroalimentación y del ámbito técnico. La idea que se sostiene es que un

tutor virtual no es simplemente un técnico de las herramientas virtuales utilizadas en la educación ni un diseñador instruccional, sino que el papel esencial de un tutor virtual es la atención psicopedagógica, pues impregna el resto de sus ámbitos de trabajo.

## **LA EDUCACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES**

La educación en entornos virtuales, se entiende como una modalidad de estudio independiente que permiten ser mediada por diversas tecnologías (no solo por tecnologías digitales), con la finalidad de promover el aprendizaje sin limitaciones de ubicación, ocupación o edad de los o las estudiantes. La educación virtual se caracteriza por ser asincrónica y atemporal, para adaptarse al tiempo de los usuarios. También está vinculada con el término e-learning (Marisa, 2008) que plantea tomar el entorno físico del aula en uno virtual, donde se tenga facilidad para verificar información que ahí mismo se proporciona, contactar a un tutor-profesor y hacer del aprendizaje un proceso independiente; todo ello sin la necesidad de estar precisamente en un aula de clase.

Con estas nuevas formas de impartir educación, es necesario definir, o redefinir, el nuevo papel que tiene el docente como tutor en estos entornos. El tutor virtual debe poseer características pedagógicas, sociales, de gestión y técnicas que le permitan y le ayuden a desempeñar su rol en la educación virtual. La intervención de un tutor virtual sirve para ayudar a los alumnos a adquirir los conocimientos, habilidades y capacidades deseados además de posibilitar la culminación con éxito del programa virtual al que se hayan inscrito.

En los momentos actuales las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son de vital relevancia para que el rol del tutor emerja y trascienda en las experiencias formativas, ya que esta tutoría consiste en la práctica y en competencias que se van desarrollando. El tutor virtual debe ser capaz de diseñar y modelar entornos virtuales de aprendizaje, tener manejo de la interfaz y de herramientas web que los estudiantes utilizan cotidianamente, asimismo, debe adquirir habilidades para manejar una comunidad de aprendizaje, en la cual se comparte y construye conocimiento.

## **LAS FUNCIONES DEL TUTOR VIRTUAL**

El término tutoría aparece en nuestro idioma ligado con significados que expresan interrelación entre personas. Así, se relaciona la tutoría con la tutela, el cargo de tutor y se dice que el tutor es

la persona a quien se confía la tutela de un menor, que actúa como protector; de igual forma, es ampliamente reconocido que el tutor es la persona que enseña y dirige a otra para hacer o lograr lo que se propone.

La esencia del trabajo del tutor, desde tiempos ya lejanos, ha estado presente como un elemento importante en las instituciones escolares, adquiriendo diferentes matices según la época. Ya desde principios del siglo XX J. B. Davis director de la High School de Grand Rapids introduce el término tutor en el trabajo educativo de la escuela cuando funda una asociación encargada de la orientación y tutoría ( Borroto et al., 2006).

Según Hilz (citado en Silva, 2010) el tutor debe desarrollar diferentes tipos de actividades, entre las que se destacan:

- Introducir al tema: los contenidos que se llevarán a cabo y materiales que se necesitarán
- Incitar a los estudiantes a que amplíen y desarrollen sus propios argumentos
- Facilitar información
- Que el aprendizaje se relacione con temas vistos
- Hacer preguntas para ayudar a que descubran contradicciones o posibilidades
- Concluir con ideas claves

Por otra parte, Garrison & Anderson (citado en Silva, 2010) señalan que el rol del tutor se clasifica en tres categorías. La primera es el diseño y organización, donde se considera el desarrollo y el conocimiento, la integración de los grupos, la pertenencia, confianza, tono ante el grupo, entre otras decisiones estructurales tomadas antes de que comience el proceso. La segunda es facilitar el discurso, es decir, su presencia en la autogestión de comunicación, impulsar a los alumnos a centrarse en cuestiones e ideas claves para avanzar si el debate cae. Mientras que la tercera es la enseñanza directa, vinculado con asuntos específicos del contenido, resolver dudas, ofrecer ideas, tratar los conflictos, entre otros. Cada una de estas características contiene presencia cognitiva y social, vinculando el aspecto académico del aprendizaje/conocimiento y la forma de dirigirse a los estudiantes para que la relación sea amena, resistente y de esta manera no se pierda la comunicación.

En resumen, la tutoría se asocia con la acción personalizada desplegada por el tutor para favorecer el aprendizaje de las personas implicadas en la actividad. Desde esta óptica general, el tutor es aquella persona con competencia mayor que enseña a otra con menos nivel. La tutoría puede caracterizarse de acuerdo con las condiciones en que la misma transcurre atendiendo a diversos criterios entre los que se encuentran: las formas de agrupamiento, los roles de las personas, los grados de complejidad, los niveles de ayuda, así como los contextos en los cuales la actividad se desarrolle.

Precisamente, en el contexto de la educación virtual es preciso remodelar las funciones del tutor atendiendo a sus diferentes ámbitos de actuación. Justamente a continuación se analizarán brevemente las funciones en los ámbitos: pedagógico, psicopedagógico, de la retroalimentación y del ámbito técnico.

#### *Funciones en el ámbito pedagógico*

En la cuestión pedagógica o de saber que debe poseer el tutor en la educación virtual es el facilitar el aprendizaje de los participantes del curso; debe tener la disposición de compartir sus conocimientos y experiencias que promuevan la interacción con los compañeros del grupo. Además de que debe generar un diálogo efectivo donde se promueva la interacción que genere el aprendizaje activo y la construcción de conocimientos, independientemente de ser en un entorno virtual, por lo que no se debe descartar la convivencia de alumno/a- profesor/a y alumno/a- alumno/a (Morales, 2014).

El alumno/a al construir su aprendizaje debe tener un guía que oriente, facilite y sea mediador para que sus conocimientos contribuyan a la evolución del alumno (Morales, 2014). Esta labor es importante, el alumno al ser autónomo no quiere decir que él puede adquirir los conocimientos necesarios para la construcción de aprendizaje, sino que es necesario el acompañamiento de este en su proceso de tal forma que se resuelvan las dudas que se generen.

#### *Funciones en el ámbito psicopedagógico*

En cuanto al acompañamiento, el tutor debe tener presente cuáles son los objetivos claros y concretos, además es necesario que pueda mantener la mayor flexibilidad posible y no desarrollar un estilo autoritario e impositivo, por el contrario “debe de ser conciliador, mediador,

a su vez debe ser objetivo y considerar el tono de la intervención” (Fernández, 2010, p. 8). Es decir, debe motivar y dar algunas pistas a los alumnos si se les dificulta la realización de alguna de las actividades del curso. Sin embargo, no debe imponer un método de acción o de cómo resolver el problema, ya que la educación virtual debe estar centrada en el aprendizaje como construcción autónoma y no en la enseñanza, pues cada estudiante tiene procesos y ritmos diferentes al construir los conocimientos.

En el aspecto social debe promover las conversaciones tanto privadas con cada estudiante de manera que todos se sientan atendidos en la misma medida. Además dar pauta a la apertura de diálogo entre todos los participantes del curso mediante foros, video-llamada grupal o grupos de discusión o trabajo, puesto que, todos dan vida a la comunidad de aprendizaje. El tutor necesita hacer el material relevante y significativo y exigir contribuciones de cada uno de los que componen la comunidad de aprendizaje en línea (Fernández, 2010).

La tutoría virtual se debe apoyar en la comunicación asíncrona entre profesor y alumnos mediante correo electrónico o mensajería por chat, que facilita el seguimiento de la actividad académica del estudiante, lo que permite ofrecer orientaciones no solo en el orden docente, sino también, desde el punto de vista personal.

Es importante que el tutor tenga presente que debe crear un entorno amigable y social en el cual se promueva el aprendizaje de los estudiantes. Debe de ser precavido con el uso del humor y el sarcasmo al momento de redactar para que el estudiante no se sienta intimidado o atropellado al momento de leer alguna instrucción, sino facilitar y promover la interacción entre todos lo que conforman la comunidad de aprendizaje (Fernández, 2010).

Cada actividad o tarea que se realice en los espacios virtuales debe motivar y orientar al estudiante a seguir realizando los ejercicios consecutivos del programa, es importante que recuerde que cada alumno tiene estilos diferentes de aprendizaje, por lo cual las instrucciones que redacte en cada una de las actividades deben de ser claras, concisas y motivar al estudiante a realizarlas. El tutor necesita motivar a los participantes del curso para que estos no se sientan solos en el transcurso de su aprendizaje, además de dinamizar al grupo y organizar las actividades creando un clima agradable y motivando a los estudiantes en su proceso de aprendizaje.

Otro aspecto importante dentro del ámbito psicopedagógico, como parte del desempeño del tutor virtual es el de “estimular la auto-confianza, autonomía, autocontrol, autorregulación y la autogestión de sus estudiantes” (Villar & Licon, 2016); lo anterior contribuye a que los estudiantes se sientan seguros de su capacidad para aprender de manera autónoma.

#### *Funciones de retroalimentación*

El alumno debe recibir constante retroalimentación oportuna y eficiente de las actividades realizadas, esta retroalimentación debe ser dada por el tutor, además de ser de forma individual teniendo en cuenta las características de cada alumno y de manera colectiva brindando apoyo en los aspectos: pedagógico, social, administrativo y técnico para alcanzar los aprendizajes propuestos (Morales, 2014). De esta forma, el alumno podrá identificar los errores cometidos, de tal forma que en trabajos futuros no se cometan de nuevo y con la inclusión de mensajes alentadores se pueden inducir a la reflexión sobre el trabajo realizado.

#### *Funciones en el ámbito técnico*

Con relación al ámbito técnico, Morales (2014) propone las acciones a realizar por el tutor/a, entre las que se destacan:

- Publicar en el foro un mensaje de bienvenida.
- Informar sobre la existencia de un foro en los módulos.
- Publicar un mensaje de bienvenida en cada módulo.
- Realizar un seguimiento individual de cada participante.

Estas acciones son de vital importancia para que el alumno/a se sienta en confianza y seguridad de estar en un curso virtual; se deben pensar por parte del diseñador instruccional y tutor de tal forma que hagan parecer lo más cercano el ambiente virtual a un aula de clases para que el alumno se sienta motivado a realizar las actividades que abonan a su aprendizaje.

## **CONCLUSIONES**

El tutor virtual desarrolla el mismo papel que un profesor físico, por lo que debe organizar su programa y estimular la participación de los estudiantes, así como crear un ambiente amistoso y socialmente positivo. Asimismo, debe ser cuidadoso al momento de explicar el contenido, de

presentarse ante el grupo y al interactuar con los estudiantes, ya que al no tener la interacción física, la manera de expresarse entre tutor-alumno es fundamental para una buena relación.

El rol del tutor virtual implica más aspectos que los de un docente presencial, haciendo énfasis en el trato personalizado y el exhaustivo cuidado de la expresión escrita. La motivación es otro elemento a considerar en un tutor virtual, porque al estar la distancia de por medio, se buscan los medios disponibles para que el alumno continúe con sus estudios de manera provechosa.

Es importante aclarar que el rol del tutor virtual va mucho más allá del mero aspecto técnico, que es algo indispensable pero no es suficiente para desempeñar de manera satisfactoria dicho papel. Las reflexiones realizadas mostraron que un tutor virtual es un guía, un acompañante y motivador de los estudiantes para lograr un aprendizaje de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Borroto, M. (2006). La labor educativa del tutor, elemento clave en el proceso de universalización. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Fernández, E., Mireles, M. & Aguilar, R. (2010). *La enseñanza a distancia y el rol del tutor virtual: una visión desde la sociedad del conocimiento*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Granada. España.
- Morales, S. (2014). Perfeccionamiento docente virtual. Una experiencia con tutores/as. *Perfiles Educativos*, 9, 180- 194.
- Marisa, C. (2008). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de Universidad y Sociedad de Conocimiento*, 1 (3).
- Silva, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Instituto Politécnico Nacional*. Distrito Federal, México, pp. 13-23.
- Villar, G. & Licon, A. (2016). El Docente en el Rol de Tutor Virtual en los Entornos Virtuales de Aprendizaje. Reflexiones sobre la práctica. *Revista de Investigación Educativa*. 20(30). Universidad Nacional de San Martín. Universidad Internacional La Rioja. Recuperado de: <http://www.craig.com.ar/biblioteca/8/ElDocenteEnElRoldeTutorVirtual-Villar.pdf>