

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

PAPEL DEL TUTOR VIRTUAL EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED)

ROLE OF THE VIRTUAL TUTOR IN THE DISTANCE EDUCATION (UNED)

Francisco Mora Vicarioli, fmora@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen 1, Número 2
Noviembre 2010
pp. 104 – 119

Recibido: octubre, 2010
Aprobado: noviembre, 2010

Resumen

El tutor virtual se perfila como un componente esencial en el contexto educativo a distancia de la UNED, en especial cuando la Institución está virtualizando paulatinamente sus diferentes cursos. Por esta razón, es deseable que el tutor que tiene la responsabilidad de ser facilitador en la virtualidad conozca algunas de las responsabilidades y funciones que tiene en este tipo de espacios asincrónicos. Así, en este artículo se pretende brindar algunas características deseables para el adecuado desenvolvimiento del tutor en los diferentes cursos que se ofrecen en línea, con el fin de obtener el mayor provecho de la virtualidad en el contexto educativo a distancia.

Palabras clave: tutor virtual, virtualidad, educación a distancia, entornos de aprendizaje virtuales.

Abstract

The virtual tutor is seen as an essential component in the context of distance education UNED, especially when the institution is gradually virtualizing its various courses. For this reason, it is desirable that the guardian keeps its responsibility of being a facilitator in virtual learn. In some of the responsibilities and functions that has this type of asynchronous spaces. Thus, this article is to provide some desirable features for the proper development of the tutor, in the different courses offered online. In order to get the most out of virtuality, in the context of distance education.

Palabras clave: tutor virtual, virtualidad, educación a distancia, entornos de aprendizaje virtuales.

1. Introducción

El uso de los medios tecnológicos ha implicado cada vez más el uso de los recursos que ofrece internet, tal es el caso de los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), en los que, de forma fácil y segura, se puede impartir un curso de forma virtual. Justamente, es en este tipo de *campus virtual* donde nace la figura del tutor virtual, quien, de forma no presencial y asincrónica, puede interactuar con los estudiantes.

En los últimos años, se ha podido constatar cómo la educación virtual ha tomado fuerza y ha sido ampliamente reconocida como una opción para la educación, lo cual se debe a muchas razones:

Race y Brown (1995) citados por Area (s.f., 4), señalan que éste rápido crecimiento de la educación a distancia a través de Internet se está produciendo por razones como la reducción del coste económico de los ordenadores y de las telecomunicaciones; las mayores facilidades para que la población en general acceda a la tecnología; y por la utilización de interfaces más amigables como son los multimedia.

En lo que respecta a la enseñanza virtual, ésta plantea una gran responsabilidad al tutor, dado que supone un cambio en el papel del docente y del estudiante. Así, desde la perspectiva del mediador se presentan nuevos roles que no existen en la presencialidad ni en la modalidad a distancia tradicional. Igualmente, la mediación de la educación en línea requiere de ciertas características y competencias, debido a que el medio requiere de nuevas estrategias didácticas y a que la comunicación se desarrolla de forma distinta.

Los anteriores son retos que deben enfrentarse adecuadamente para el éxito del proceso de enseñanza- aprendizaje y para que los estudiantes vivan una experiencia educativa significativa en el contexto educativo a distancia por medio del EVA. De esta manera, en este trabajo, se pretenden dar algunas pautas que sirvan de referencia para los tutores virtuales y para todos aquellos docentes que se inician en la virtualidad.

2. La educación virtual

Para entender el papel del tutor virtual, primero se debe tener claridad sobre la educación virtual y sus implicaciones en el modelo educativo a distancia. La educación virtual es un medio donde muchas de las labores que se desempeña el docente y el estudiante en el modelo a distancia tradicional cambian de forma sustancial.

El adelanto vertiginoso que ha venido ocurriendo en los últimos años, permite entender por qué la educación a distancia incursionó en la educación virtual, dado el potencial comunicativo que tiene Internet. Además, la educación virtual trae beneficios,

Las TIC generan una desaparición de los espacios espaciotemporales multiplicando así las posibilidades educativas (Garrison, 2005) y la capacidad de Internet para centrar el aprendizaje en torno al estudiante en lugar de la clase. Ofrecen un enorme potencial para la innovación en métodos de enseñanza y aprendizaje. Los nuevos métodos también deben tener en cuenta la evolución de los papeles de profesores y maestros que están separados de sus alumnos por el tiempo y la distancia. (Vásquez, s.f., 5)

La educación virtuales una metodología educativa ubicada en un medio no presencial y está “asociada a la tecnificación de los procesos escolares, y al uso de entornos digitales para la formación” (Chan, 2010, 2). Para ello, utiliza diversas herramientas llamadas EVA conocidas también como sistemas de gestión del aprendizaje en línea, con sus siglas en el idioma inglés LMS, los cuales, en general, deben contener las características básicas para propiciar la comunicación y realizar actividades didácticas en línea. En este sentido, es claro que la educación virtual posibilita y mejora el acceso al estudiantado, ya que se visualiza como otro medio de comunicación por el cual se le permite tener un mayor acceso al público meta. Para muchos, la educación virtual “surge como necesidad imperiosa de solucionar el problema de la educación de grandes masas y como respuesta a una educación de calidad salvando las dificultades de acceso, así como la formación y la actualización de los profesionales”. (García, 2009, 22)

Ahora bien, como afirma García (2009), “en los últimos años, la oferta relacionada con la educación a distancia, especialmente en educación virtual, ha crecido considerablemente en Latinoamérica” (p.26). Lo anterior se debe en gran medida al avance de las tecnologías y a la gran cantidad de plataformas, blogs, wikis y demás espacios educativos, donde el papel del tutor virtual es más primordial.

En el Modelo Pedagógico de la UNED, se reitera la importancia de los medios de comunicación: “la comunicación en diversas vías, a través de diferentes estrategias y de múltiples medios constituye (...) el elemento central para el logro del aprendizaje, la comprensión y el desarrollo del discurso como manifestación del aprendizaje”. (UNED, 2004, 20). La educación virtual como parte de la gama de medios que se pone a disposición de los estudiantes, forma parte del esfuerzo que hace la Institución para mejorar los procesos de formación.

Por otro lado, vale la pena señalar que “la misión de las TIC y de los recursos tecnológicos virtuales no es reducir o eliminar el papel del profesor, sino por el contrario, amplificar y ‘empoderar’ la ‘presencia docente’”(Onrubia, 2005, 9). De esta manera, la reducción del número de aulas por el uso de la virtualidad implica contar cada vez más con docentes capacitados para desempeñarse correctamente en esta modalidad y que logren promover el aprendizaje en el medio virtual.

La educación virtual se puede concebir, entonces, como una modalidad educativa que se vale del uso del internet y el uso de los EVA para desarrollar procesos educativos y, como se ha mencionado, trae grandes beneficios a la educación a distancia. Estos beneficios se derivan del rompimiento de barreras del tiempo y el espacio, pues el estudiantado puede obtener retroalimentación de forma más oportuna que en la modalidad educativa a distancia tradicional.

3. Características del tutor virtual

El contexto del aprendizaje en línea (*e-learning*) exige que el tutor posea una serie de características que propicien una adecuada mediación en un entorno que difícilmente replica la forma como los educadores se desempeñan en la presencialidad. El entorno virtual posee numerosas facilidades y ventajas respecto de la educación presencial y, en especial, respecto del modelo de educación a distancia tradicional, ya que en éste último, por lo general el estudiantado no tiene la posibilidad de estar en contacto con el tutor y demás compañeros.

Parte de la función del tutor virtual, en un EVA es obtener provecho del entorno virtual y sus potencialidades, para lo cual debe tener una serie de conocimientos o, más bien, competencias en el uso de las nuevas tecnologías y, en especial, en la mediación pedagógica que se debe llevar a cabo en estos entornos. Al respecto, es claro que este tipo de competencias nacen de la experiencia y de las vivencias diarias que experimentan los tutores virtuales.

El rol del tutor virtual es muy particular, pues supone nuevas funciones que no se dan en la modalidad presencial:

Por tanto, ser un mediador en entornos virtuales, no significa cambiar el espacio de un aula tradicional a un aula virtual, cambiar los libros por documentos electrónicos, las discusiones en clase por foros virtuales o las horas de atención a estudiantes por encuentros en *chat* o foros de conversación. Significa encontrar nuevas estrategias que nos permitan mantener activos a nuestros estudiantes aun cuando éstos se encuentren en distintas partes del mundo, promoviendo la construcción de conocimientos y la colaboración. (Delgado, 2009, 3)

El tutor virtual debe tener presentes las ventajas y desventajas de los EVA, de tal forma que pueda potenciar el recurso; todo esto implicará que se lleve a cabo la debida contextualización de cualquier metodología al entorno virtual: “la educación y virtualidad se complementan en la medida en que la educación puede gozar de las posibilidades de creatividad de la virtualidad para mejorar o diversificar sus procesos y acciones encaminados a la enseñanza y al aprendizaje”. (Solari y Monge, 2004,10)

A continuación, se detallan algunas de las características deseables que debe tener un facilitador en el contexto educativo virtual.

3.1 Manejo excelente de los recursos computacionales

El tutor debe tener suficiente conocimiento de los entornos virtuales, así como de las diferentes herramientas ofimáticas, de tal forma que le permita desarrollar actividades en línea y orientar a los estudiantes en el uso de estos recursos que, en algunos casos, pueden representar dificultades para los educandos. Por otra parte, el tutor virtual debe estar al tanto de las múltiples herramientas y recursos Web que día tras día se ponen a disposición del usuario. En este sentido, “los tutores deben ser buscadores de materiales y recursos para la información, soporte a los alumnos para el acceso a la información y utilizadores experimentados de las herramientas tecnológicas para la búsqueda y recuperación de la información”. (Llorente, 2006, 5)

El adecuado manejo de los recursos computacionales le permite al tutor virtual solventar las posibles inquietudes técnicas que pueden tener los participantes de un proceso formativo en cuanto al uso foros, blogs, wikis, subida de archivos, etc. Este es el llamado “rol técnico”, que debe cumplir todo tutor virtual, de forma oportuna, con el fin de que el estudiantado no se vea frustrado en el ambiente virtual por desconocimiento.

La elaboración de tutoriales (guías) para el ingreso o uso de una determinadas herramientas debe ser parte de la labor del tutor virtual, con el fin de orientar adecuadamente cuando alguno de los participantes no logre acceder a contenidos, descargar documentos, utilizar foros y demás herramientas del entorno virtual.

3.2 Experiencia en la utilización de medios virtuales

El tutor virtual debe tener presente que el uso de los entornos virtuales no responde a una moda, sino que estos son espacios útiles para la educación, en especial para la educación a distancia; por ello,

son un apoyo para el estudiantado. En este sentido, se debe mantener siempre una adecuada mediación que responda a los objetivos educativos que se persigan y acorde al espacio de interacción.

Una experiencia valiosa para un tutor virtual es haber asumido el rol de estudiante en entornos virtuales, ya que puede generar experiencia desde la vertiente del participante, el tipo de dificultades que eventualmente se pueden tener en la virtualidad (en el rol de estudiante), así como experimentar la orientación que debe cumplir un tutor virtual para que un determinado proceso de formación se lleve a cabo con toda normalidad. Por ello, en términos generales, el haber tenido buenos y malos tutores virtuales en algún momento puede resultar paradójicamente provechoso, ya que permite contrastar sobre el adecuado rol que se debe asumir en la virtualidad.

El mediador debe poseer experiencia en los distintos entornos virtuales existentes, de tal forma que se cuente con los criterios necesarios para la correcta escogencia de los medios más idóneos. Sin embargo, es claro que muchas veces no se puede contar con el mejor entorno virtual de aprendizaje, pero, como se mencionó, la experiencia en los distintos entornos puede generar competencias para aprovechar sus posibilidades al máximo y conocer las posibles dificultades técnicas que suelen ocurrir en el proceso.

3.3 Comunicación efectiva en los entornos virtuales

La comunicación en un entorno virtual es un aspecto clave que definirá el buen desarrollo de las actividades. En este sentido, el docente debe lograr ser lo más cortés y claro posible, y debe propiciar un ambiente de confianza en el cual los estudiantes realicen consultas que se deben solventar de la manera más concreta y puntual.

Entre las normas que propician la correcta comunicación en el medio electrónico y en especial en los EVA, se encuentran las de la *Netiquette*, las cuales son reglas para una correcta interacción en medios virtuales (foros, blogs, chats y correo electrónico). Estos principios pueden lograr “una comunicación más efectiva y un mejor uso de los recursos y el tiempo” (Mendoza, s.f., 1). Por tanto, el tutor virtual debe utilizar dichas normas, así como propiciar que en el espacio académico de la virtualidad, todos los participantes las utilicen correctamente.

Entre los principios básicos de las normas de la *Netiquette*, se encuentran los siguientes:

- Al utilizar foros o correo electrónico, debe redactarse el asunto acorde al contenido del mensaje, de tal forma que el destinatario pueda darse una idea del contenido.
- Es deseable no extender demasiados los aportes en foros de debate (no debe sobrepasar los dos párrafos). Textos muy largos por lo general no son leídos por los participantes.

- No debe tratarse más de una pregunta en un solo mensaje, ya que se corre el riesgo de que el destinatario no responda a todas las preguntas que se hacen.
- Similar al punto anterior, un mensaje debería tratar un solo tópico.
- No utilizar mayúscula; mejor dicho, no se debe escribir palabras completas en mayúscula, ya que suele interpretarse como un aumento en el tono.
- Los mensajes deben contener un saludo y despedida (cierre al final), como parte de la cortesía que debe prevalecer en los entornos virtuales; esto adquiere más importancia dentro de los foros de discusión.
- Se debe tener especial cuidado en no utilizar lenguaje descortés o palabras que puedan ser mal interpretadas.
- En el caso de foros de debate, es deseable actualizar el asunto cada vez que se da respuesta a un participante. Este detalle hace que todos puedan llevar el orden del hilo de discusión con mayor facilidad.
- En el caso de foros académicos, no se deben tratar tópicos ajenos a la temática del foro, ya que se puede distorsionar la interacción.

Es importante tener en cuenta que el tutor virtual debe tener especial cuidado en la correcta redacción de instrucciones o consignas de las semanas de trabajo, foros y tareas asignadas en la virtualidad, para no provocar dudas a los participantes que suelen derivarse de una mala interpretación. Por esto, es recomendable que otra persona lea las instrucciones antes de publicarlas con el fin de verificar si son efectivas y no llevan a diversas interpretaciones.

Para desarrollar las funciones del tutor virtual, muchas veces no sólo se utiliza el espacio del EVA, sino que el correo electrónico externo juega un papel primordial, por ser una herramienta eficaz para mantener un contacto expedito con cada uno de los participantes de un determinado curso. Los motivos para que el tutor envíe un correo externo son variadas: según comentan Monforte y Martínez (2002), en Valverde y Garrido (2005) “puede deberse a información administrativa, académica, seguimiento o información personalizada” (p. 3). Por medio de estos avisos periódicos, se logra que los estudiantes estén más enterados de las actividades propuestas. Por otra parte, se debe poner a disposición de los participantes foros donde se puedan plantear las dudas o inquietudes de los aspectos técnicos que se derivan del uso de los mismos foros, del envío de tareas, del uso de chat, así como el planteamiento de dudas respecto de la descarga y carga de archivos y demás inconvenientes que el uso de la plataforma

virtual de aprendizaje pueda producir. Por lo general, este tipo de espacios son independientes de otros tipo de” foros de dudas” y se suelen llamar “foros tecnológicos”. La interacción en este tipo de foro, se suele intensificar en las primeras semanas de trabajo, como consecuencia de que muchos de los estudiantes están conociendo el entorno y las funciones de las distintas herramientas. Por este motivo, el tutor virtual debe ingresar periódicamente a estos espacios con el fin de solventar las posibles dudas.

Finalmente, se debe crear también un foro o espacio de consultas, que puede permanecer abierto durante todo el curso. En éste, los participantes pueden plantear las inquietudes sobre los contenidos y actividades propuestas en cada semana o unidad de trabajo.

3.4 Apertura al conocimiento de los demás

Es importante tener presente que muchas veces el estudiante sabrá más que el tutor en aspectos que tienen que ver con la tecnología. Estas situaciones son más frecuentes cada vez, sobre todo si el tutor no es un “nativo digital” y se topa en el camino con estudiantes con gran habilidad para el uso de las nuevas herramientas informáticas. En estas circunstancias, conviene que el mediador virtual tenga una actitud amplia para aprender nuevas habilidades, ya que esto le permitirá un crecimiento en el bagaje y experiencia, así como el eventual mejoramiento de los insumos y recursos que utiliza en el entorno virtual.

Asimismo, todo tipo de recomendaciones con respecto a las actividades o instrucciones deben ser bien recibidas, con el fin de hacer mejoras a futuras entregas de un determinado curso virtual. De hecho, como parte de la labor de un tutor virtual se encuentra la evaluación de la calidad del proceso, por medio de encuestas.

3.5 El tutor virtual debe ser un profesional con gran organización

Es deseable que el tutor posea características de alta organización, de forma que logre sobrellevar con éxito todas las actividades que implica un curso virtual y que organice de forma adecuada el desarrollo de las actividades.

Los entornos virtuales conllevan una organización temporal de las actividades, con fechas y horas, por lo que el tutor virtual debe estar pendiente de crear nuevas actividades en tiempos establecidos, así como de seguir el cronograma inicial del curso.

Es claro que el facilitador del entorno virtual debe estar accediendo constantemente al espacio del curso. Por lo general, se recomienda que se haga al menos una vez al día, con el fin de solventar posibles dudas, además de vigilar que se esté dando la correcta interacción entre los estudiantes.

3.6 Debe ser un profesional que esté en constante capacitación

En lo que concierne a este aspecto, es de gran relevancia contar con un profesional actualizado en el área de estudio en la que se desempeñe. Además, en lo que respecta a los aspectos tecnológicos, debe poseer la capacidad de aprender por sí mismo y de investigar sobre nuevos recursos que se pueden implementar en los EVA. Igualmente, siempre debe estar en la búsqueda de actividades nuevas y atractivas para desarrollar en el entorno virtual.

4. Funciones que debe cumplir el tutor en un curso virtual

Como ya se ha indicado, la virtualidad supone que el docente lleve a cabo una serie de tareas que permitan alcanzar con éxito los objetivos propuestos de un determinado curso. Como mencionan Garrison y Anderson (2005, 97), “las responsabilidades vinculadas a la docencia son complejas y presentan múltiples dimensiones en cualquier contexto, el marco libertador del e-learning altera de forma significativa el modo de desarrollar todas esas funciones”.

Así, el adecuado abordaje de las tareas o funciones que tiene el tutor virtual propiciará la interacción y el éxito en el cumplimiento de los objetivos didácticos de un determinado proceso formativo. Por ello, “tanto los roles, como las diferentes funciones de los tutores dentro de sus aulas virtuales, son determinantes para garantizar la calidad y la eficacia del proceso de aprendizaje que se desarrolle a través de una plataforma”. (Hernández, 2009, 8)

A continuación, se detallan algunas de las funciones que debe cumplir el tutor en los EVA.

4.1 Ofrecer retroalimentación entre los participantes

Si se parte del hecho de que la retroalimentación es un aspecto esencial en cualquier modelo educativo, en el caso específico de la educación a distancia, la virtualidad viene a mejorarla y a hacerla mucho más oportuna, ya que se puede reducir sustancialmente el tiempo de respuesta del tutor al estudiante.

El tutor debe ofrecer de manera oportuna indicaciones y retroalimentación a los participantes sobre las actividades realizadas. Es deseable que puntualmente se indiquen los errores cometidos, así

como las calificaciones de foros y tareas; no obstante, también es conveniente señalar las fortalezas: “mediante el seguimiento académico el tutor debe motivar al estudiante, para obtener mejores frutos”. (Hernández, 2009, 10)

4.2 Mantener canales de comunicación

El tutor virtual debe mantener foros, mensajerías y correo externo en constante monitoreo. Utilizar los foros sociales y de dudas permite que los participantes interactúen entre ellos y se sientan más acompañados en el proceso. Como ya se mencionó, los foros de dudas logran evacuar las posibles inquietudes de los participantes, en tanto los foros sociales o “cafeterías” son un espacio mucho más libre, donde el grupo puede romper el hielo e iniciar una relación más cercana y no tan académica. Es importante que el tutor pueda hacerse presente en estos espacios, para compartir y conocer al estudiantado.

El facilitador también debe estar pendiente del correo externo al curso, para atender posibles dudas que los participantes suelen hacer de forma más privada, en caso de que no se sientan cómodos con la publicación en foros. Estas situaciones pueden ser dudas técnicas o sobre calificaciones obtenidas.

4.3 Propiciar la armonía entre los participantes

En este aspecto es importante velar porque la comunicación entre los participantes sea lo más cordial y respetuosa posible, lo cual se debe dejar claro desde el inicio de las actividades del entorno virtual. Para este fin, son importantes las normas de la *Netiquette*, las cuales, como ya se mencionó, pueden desde el inicio del curso orientar al estudiantado hacia un correcto uso de las herramientas de comunicación.

En caso de que algún participante incumpla estos aspectos en las primeras semanas del curso, deberá hacersele una llamada de atención, preferiblemente, por medio del correo interno o externo del curso.

4.4 Lograr que el papel del estudiante durante el proceso sea lo más activo posible

La planeación de las actividades debe apuntar a que el estudiante sea un protagonista en el proceso. Así, se deben promover foros donde se debata sobre temáticas polémicas, y trabajos

individuales y colaborativos que propicien el dinamismo y la retroalimentación, como lo son los estudios de casos.

El tutor debe mantenerse al tanto de la interacción y dudas de los participantes, “bien sea desde preguntas mínimas, hasta grandes incógnitas, generando un pensamiento crítico y a la vez creativo, originando ambientes de trabajo colaborativo, todo esto encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del curso académico”. (Hernández, 2009, 8)

En este sentido, el facilitador debe estar muy al tanto de los estudiantes que no participan o no ingresan al entorno virtual. Si esto ocurriera, es recomendable enviarles un mensaje por el correo externo y solicitarles las razones por las cuales no han podido participar o ingresar al entorno.

4.5 Velar por que el entorno virtual en que se desenvuelven los estudiantes sea el idóneo

El tutor debe, en la medida de lo posible, desarrollar las actividades virtuales en un entorno que sea idóneo para los participantes. Al respecto, Llorente (2006, 8) menciona que “el tutor debe conseguir que los participantes se encuentren con un sistema y un software confortable”. El objetivo principal del tutor consiste en hacer que la tecnología no represente dificultad; es decir, que los participantes puedan utilizar el entorno con naturalidad y sin provocar confusiones.

Al respecto, debe existir una inducción previa, preferiblemente presencial, para promover en el estudiante un dominio técnico suficiente para que logre desarrollar las actividades propuestas de una manera fácil. Además, es recomendable, al inicio del curso, enviar un correo de bienvenida con los pasos para el ingreso al entorno y algunas características de éste, con el fin de encaminar a los participantes y minimizar las dudas iniciales.

En todo proceso de educación virtual se debe tener presente que el uso de un recurso nuevo para los participantes puede representar dificultades, por lo que el tutor virtual siempre debe estar al tanto de las dudas técnicas: “trabajar en línea crea una amplia serie de sensaciones en los participantes y los tutores on-line. La frustración con la tecnología es común, pero se olvida fácilmente” (Vásquez, s.f., 16).

4.6 Ayudar a los estudiantes a gestionar su tiempo de forma correcta

El tutor virtual debe proporcionar un calendario con el inicio de foros y entrega de tareas, de tal forma que no exista incertidumbre y que el estudiantado pueda desarrollarse con organización a lo largo de todas las actividades que se propongan. Algunos entornos virtuales de aprendizaje poseen la

herramienta de calendario, en estos casos puede aprovecharse para que sea un recurso de apoyo a la organización del curso.

4.7 Organizar trabajos colaborativos en la virtualidad

La educación virtual no se trata de trasladar la educación presencial a un entorno virtual, ya que son medios totalmente distintos. Por ello,

Las estrategias didácticas que apliquemos redundarán en la calidad de la acción educativa, y al respecto diversas son las posibilidades que se nos ofrecen, desde aquellas que están referidas a la acción educativa individual hasta las que buscan el trabajo colaborativo entre los diferentes participantes. (Cabero, 2006, 8)

En lo referente al uso de la herramienta virtual, ésta no debe limitarse a ser un repositorio de carpetas con contenidos (en un curso totalmente virtual), sino que, más bien, estos recursos deben servir de antesala para actividades que propicien la interacción y la comunicación entre los participantes en torno a una temática educativa:

La enseñanza en entornos virtuales tiene un componente necesario de “realización conjunta de tareas” entre profesor y alumno: sólo a partir de esa realización conjunta se podrá realizar una intervención sensible y contingente que facilite realmente al alumno el ir más allá de lo que su interacción solitaria con el contenido le permitiría hacer. (Onrubia, 2005, p.5)

La planeación de trabajos en grupo de tipo colaborativo puede generar una mayor interacción entre los participantes; además puede propiciar la adquisición de valores, como la tolerancia, la apertura de ideas y el trabajo en equipo. Este tipo de trabajos se pueden desarrollar gracias a las posibilidades del medio virtual y serían muy difíciles de propiciar en el modelo a distancia tradicional.

4.8 Verificar el nivel en el uso de tecnologías de los estudiantes

Por medio de ejercicios iniciales, como pueden ser la participación en foros de presentación o la adjunción de presentaciones personales, se pueden medir o constatar habilidades informáticas básicas de los participantes y, eventualmente, solventar dudas de aquellos participantes que presenten dificultades.

Este tipo de actividades deben desarrollarse en las semanas iniciales del curso y buscan evitar problemas en el uso de los EVA.

4.9 Ofrecer recursos didácticos de alta calidad

Se deben ofrecer al estudiantado materiales de calidad, tales como lecturas, videos, presentaciones y enlaces; todos estos deben ser actualizados y de fuentes confiables. En especial la selección de este tipo de materiales, que por lo general son recursos web, debe hacerse de sitios académicos que, en la medida de lo posible, se encuentren libres de publicidad.

4.10 Evaluar el medio virtual que se utilizará

Es de gran relevancia que el tutor verifique si el recurso virtual es el más adecuado para cumplir los objetivos didácticos. Además, es importante que, luego de haber impartido el curso, obtenga una retroalimentación al respecto por parte de los estudiantes. En muchas ocasiones un determinado entorno virtual puede obstaculizar el proceso al representar dificultad para los estudiantes.

Como menciona Cordero (2005), un recurso para el aprendizaje debe cumplir con funciones como proporcionar información, guiar los aprendizajes, ejercitar habilidades, motivar y evaluar. Así, un recurso tecnológico, en este caso el virtual, será provechoso cuando esté cumpliendo la mayoría de las funciones anteriores.

5. Conclusiones

A continuación algunas conclusiones importantes que se desprenden de la labor del tutor virtual y de las múltiples funciones que éste lleva a cabo en el entorno virtual:

- El tutor virtual debe asumir roles que no son propios de la modalidad a distancia tradicional y mucho menos de la modalidad presencial.
- El tutor virtual debe visualizar la modalidad educativa en los EVA como una nueva forma de mediar los aprendizajes, por tanto no es una réplica o traslado de las metodologías tradicionalmente utilizadas hacia el contexto virtual.
- Como parte de una experiencia valiosa, el tutor virtual debería asumir el rol de estudiante en cursos desarrollados en EVA, con el fin de generar experiencia y conocer posibles dificultades que se presentan desde la perspectiva del estudiantado.
- Un aspecto clave en el entorno virtual es que el tutor virtual desarrolle una comunicación efectiva y propicie la armonía en el entorno. Además, debe propiciar que los participantes utilicen normas para la correcta interacción en este tipo de entornos.

- Como parte de las exigencias del medio y posibles dificultades que experimentan los participantes, el tutor virtual debe tener un excelente manejo de los recursos computacionales, así como del entorno virtual utilizado, ya que muchas veces se deberán resolver dudas técnicas de forma expedita.
- El docente que se desempeña en la virtualidad debe tener características de alta organización, pues en los EVA se deben calendarizar actividades, ingresar de forma constante a espacios de consulta, revisar foros, buscar materiales y, en general, diseñar actividades.
- Finalmente, el tutor debe utilizar estrategias que propicien una adecuada interacción entre los participantes, y que propicien el trabajo colaborativo, con el fin de que se dé una construcción colectiva del conocimiento.

6. Bibliografía

Area, M. (s.f.). *Nuevas tecnología, educación a distancia y la mercantilización de la formación*. Recuperado el 28 de agosto, 2010, de <http://www.rieoei.org/deloslectores/578Area.PDF> .

Cabero, J. (2001). *Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Madrid: Editorial Paidós.

Cabero, J. (2006). *Bases pedagógicas del e-learning*. Recuperado el 20 de agosto, 2010, de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>.

Chan, M. (2010). *La comunicación como mediación entre la tecnificación y la virtualización de las instituciones educativas*. Recuperado el 20 de agosto, 2010, de <http://www.ucm.es/info/mediars/MediacioneS6/Indice/ChanNunez2010/assets/065-089%20Chan%20Nunez.pdf> .

Delgado, M. y A. Solano. (2009). *Estrategias didácticas en entornos virtuales para el aprendizaje*. Recuperado el 20 de agosto, 2010, de <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/2-2009/archivos/virtuales.pdf>.

Cordero, E. (2005). *Recursos Audiovisuales*. San José: EUNED.

Fuentes, M. y C. Guillamón. (2006). *El uso del foro virtual como herramienta para favorecer el aprendizaje autónomo y en grupo del estudiante en titulaciones presenciales adaptadas a las directrices del EEES*. Recuperado el 04 de setiembre, 2009, de <http://www.formatex.org/micte2006/pdf/1703-1707.pdf> .

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

- García, L. (2009). *Concepción y tendencias de la educación a distancia en América Latina*. Recuperado el 20 de agosto, 2010, de <http://www.oei.es/DOCUMENTO2caeu.pdf>.
- Hernández, L. (2009). *Manual: Función tutorial en la UNAD "Calidad en la función tutorial"*. Recuperado el 23 de agosto, 2010, de http://api.ning.com/files/LbXJULSVXXf3AwMO8a3mBeMigrYNVeIFdbQg23BX3C0_/lacialidadtutorial_luzhelena_hernandez.pdf.
- Llorente, M. (2006). *El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta*. Recuperado el 05 de setiembre, 2010, de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.pdf>.
- Martínez, J. (2004). *El papel del tutor en el aprendizaje virtual*. Recuperado el 05 de setiembre, 2010, de <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>.
- Mendoza, A. (s.f.). *Netiquette- Etiqueta en la Red*. Recuperado el 28 de agosto, 2010, de <http://mercadeoglobal.com/pdf/netiquette/netiquette.pdf>.
- Onrubia, J. (2005). *Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento*. Recuperado el 20 de agosto, 2010, de http://www.um.es/ead/red/M2/conferencia_onrubia.pdf.
- Segura, S. (2004). *Modelo Comunicativo de la Educación a Distancia Apoyada en las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente – CUAO, Cali – Colombia*. Recuperado el 04 de setiembre, 2010, de http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/segura_16a.pdf.
- Solari, A. y Monge, G. (2004). *Un desafío hacia el futuro: educación a distancia, nuevas tecnologías y docencia universitaria*. Recuperado el 28 de setiembre, 2010, de http://www.ateneonline.net/datos/96_03_Birri_Roberto.pdf.
- Universidad Estatal a Distancia (2004). *Modelo Pedagógico de la Universidad Estatal a Distancia*. Aprobado por el Consejo Universitario, sesión N° 1714, Artículo IV, inciso 3) del 9 de julio del 2004. Centro de Información y de Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB).
- Valverde, J. y Garrido, M. (2005). *La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad*. Recuperado el 04 de setiembre, 2010, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1303758>.
- Vásquez, M. (s.f.). *Tutor virtual: Desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento*. Recuperado el 17 de agosto, 2010, de <http://noesis.usal.es/educare/Mario.pdf>.