

Herramientas para potencializar la tutoría virtual: una experiencia e-learning para el profesorado

Luis Magdiel Oliva-Córdova¹, Josué David García Escobar², Marylinda Ruiz de Ortiz³, Brenda Elizabeth Borges Amado⁴, Héctor R. Amado-Salvatierra⁵, Antonio García-Cabot⁶

¹⁻⁴ Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala

⁵ Universidad Galileo – (Guatemala)

⁶ Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de Alcalá de Henares (España)

¹ moliva@fahusac.edu.gt ² josuecito.garcia@gmail.com, ³ marylindadeortiz@gmail.com,
⁴ coordinacionusac@gmail.com, ⁵ hr_amado@galileo.edu, ⁶ a.garciac@uah.es

Resumen. La educación virtual ha crecido exponencialmente en todo el mundo, gran diversidad de instituciones ha optado por implementar la modalidad e-learning para formar, capacitar, brindar estudios sistematizados o tutorizar programas académicos. Este trabajo surge a partir de la pregunta de investigación ¿Cuáles son las herramientas para potencializar la tutoría virtual en la Facultad de Humanidades? y para ello se tuvo a la vista los resultados de tutoría virtual del primer semestre en una jornada académica, y luego se diseñó una propuesta en colaboración con expertos que fue implementada como un diplomado e-learning dirigido a profesores universitarios desarrollado en el Learning Management System (LMS) Moodle. Dentro de los resultados destacan que el 80% de los participantes ha trabajado de forma activa y cumplido con las actividades programadas, además se evidencia que los entornos virtuales de aprendizaje que administran los profesores participantes ha sido de beneficio en la estructura, configuración y uso de herramientas tecnológicas, permitiendo así, la mejora de las funciones técnicas, académicas, organizativas, orientadoras y sociales de los tutores virtuales en el desarrollo de los programas académicos. Las derivaciones de la experiencia permiten valorar que el uso de herramientas de comunicación, seguimiento, mediación pedagógica, y evaluación de los aprendizajes puede potencializar la tutoría virtual en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala (FAHUSAC).

Palabras clave: tutoría virtual, herramientas tecnológicas, profesores universitarios, e-learning, diplomado.

1. Introducción

¿Cuál importancia de la tutoría académica en la educación superior? Este nuevo escenario de la Educación Superior, trae consigo nuevas situaciones, como la movilidad de los estudiantes, su trabajo autónomo y el aprendizaje a lo largo de la vida, entre otras.

Y desde esa perspectiva la tutoría académica, adquiere un papel relevante en las funciones del profesorado, tal y como señalan González, J., Wagenaar, R., & Beneitone, P. (2004), se reclama una atención más personalizada en los procesos de aprendizaje e integración de los diferentes contenidos curriculares a lo largo del itinerario formativo, tanto en la dimensión académica como profesional.

La tutoría se convierte en un factor de calidad de la educación, en un valor añadido en el desarrollo integral del estudiante y, si nos centramos en la tutoría académica, en una función de acompañante, seguimiento y apoyo del estudiante en su proceso de personalización de los aprendizajes y del desarrollo de las competencias tanto a nivel personal como profesional (González, M. Á. 2008). Aunque la implementación de programas de tutoría académica enfrenta algunas debilidades relacionadas a la transición de los jóvenes a la universidad, la necesidad de integrarla en el espacio del aula o su utilización para mejorar la evaluación de la docencia es innegable tal y como lo refieren Rodríguez Hoyos, C., Calvo Salvador, A., & Haya Salmón, I. (2015) la tutoría académica se presenta como un instrumento que podría facilitar la mejora e innovación de los procesos de educación superior.

Desde estas perspectivas puede decirse que para que un modelo tutorial pueda implantarse en las universidades, requiere de un cambio en la función tutorial como un aspecto de la función docente y se han de facilitar las condiciones que permitan la consolidación de dicho modelo y esto no puede venir exclusivamente por la vía de una mera imposición (mandato legal), sino a través de un verdadero plan estratégico, que esté consensuado por todos. (González, M. Á., & Justel, J. Á., 2015). Esto quiere decir que la implantación de un sistema de tutorías en el marco de la enseñanza universitaria ha de constituir un factor clave que ayude a dinamizar este nuevo modelo formativo, cuyo eje central lo constituye el proceso de aprendizaje del alumnado y la ayuda metodológica que recibe del profesorado. El nuevo modelo de enseñanza pone el acento en cuestiones tales como el sistema de créditos, uso de plataformas o el aprendizaje autónomo del alumnado, lo que hace que la función tutorial del profesorado cobre una enorme importancia (Álvarez Pérez, P., & González Afonso, M., 2005; Álvarez Pérez, P. R., & Jiménez Betancort, H., 2003; Oliva-Córdova, L. M., Amado-Salvatierra, H. R., Monterroso, L., Bojórquez-Roque, M. S., & Villalba-Condori, K., 2019)

En la FAHUSAC se han desarrollado múltiples esfuerzos para sensibilizar, capacitar y desarrollar procesos de tutoría académica en todos los programas que imparte. Dentro de ellos se ha diseñado el Normativo del programa de tutoría académica de la Facultad de Humanidades el cual está integrado por:

- Estructura del programa de tutoría académica
- Puestos, naturaleza y funciones
- Objetivos, modalidades y metodología
- De los estudiantes
- Disposiciones normativas
- Disposiciones transitorias
- Disposiciones finales

Es interesante notar que dentro de las funciones del tutor se establece que debe: "...conocer y utilizar las herramientas de apoyo a la tutoría académica que la autoridad del Programa de Tutoría Académica proponga, conocer la filosofía y objetivos que persigue el programa en el que entra a formar parte, emplear las tecnologías de la

información y computación en el proceso TIC aplicadas a la educación”. (Saavedra, A., 2012) En este sentido puede decirse que este normativo contempla la orientación, la acción tutorial universitaria y el uso de herramientas tecnológicas como estrategias para favorecer la calidad de la educación superior y como lo afirman Montserrat, Sogues Gisbert Cervera, y Mercé Isus, Sofia (2007), el uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria, facilitan la labor del docente.

Este trabajo surge a partir de la pregunta de investigación ¿Cuáles son las herramientas para potencializar la tutoría virtual en la Facultad de Humanidades? y para ello se tuvo a la vista los resultados de tutoría virtual del primer semestre en una jornada académica, y luego se diseñó una propuesta en colaboración con expertos que fue implementada como un diplomado e-learning dirigido a profesores universitarios desarrollado en el LMS Moodle. Dentro de los resultados destacan que el 80% de los participantes ha trabajado de forma activa y cumplido con las actividades programadas, además se evidencia que los entornos virtuales de aprendizaje que administran los profesores participantes ha sido de beneficio en la estructura, configuración y uso de herramientas tecnológicas, permitiendo así, la mejora de las funciones técnicas, académicas, organizativas, orientadoras y sociales de los tutores virtuales en el desarrollo de los programas académicos. Las derivaciones de la experiencia permiten valorar que el uso de herramientas de comunicación, seguimiento, mediación pedagógica, y evaluación de los aprendizajes puede potencializar la tutoría virtual en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala (FAHUSAC).

2. Metodología

El método de investigación utilizado se formuló bajo un diseño cuasi experimental; que permitió la observación y descripción de variables presentadas en su ambiente natural; de corte transversal (Viteri, N. C., Ortiz, J. P., Cañizares, N. G. G., Macías, X. Á., Pinos, O. Q., 2012); porque se realizó en un espacio y tiempo específico, con enfoque cualitativo. Según H. Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”(p.7). Desarrollándose a través de las descripciones de las interacciones llevadas a cabo en el LMS Moodle durante el diplomado e-learning.

2.1. Contexto de estudio

El estudio se llevó a cabo en la Jornada Domingo de la Facultad de Humanidades con la participación del 100% de profesores de las carreras de Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa y la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa que durante 5 semanas participaron en el diplomado e-learning “Herramientas para potencializar la tutoría virtual” con el acompañamiento de 4 tutores virtuales que utilizaron herramientas como: LMS Moodle, WhatsApp, correo electrónico, videos, objetos de aprendizaje, lecturas, foros, etc. Para su desarrollo y estudio.

2.2. Proceso

El proceso se llevó a cabo a través de cuatro fases: análisis de los resultados de la tutoría académica virtual, diseño de propuesta formativa virtual, implementación de diplomado e-learning y análisis de los beneficios del diplomado.

Fase I: análisis de los resultados de la tutoría académica virtual. Se tuvo a la vista los resultados de la tutoría académica virtual del primer semestre 2019 de la Jornada Domingo de la FAHUSAC en el que se identificó que algunos profesores utilizaban como un repositorio la plataforma virtual y que algunos recursos y actividades no estaban dentro del marco filosófico y operacional del normativo del Programa de Tutoría Académica de la FAHUSAC.

Fase II: diseño de propuesta formativa virtual. En esta segunda fase se consideró el diseño de una propuesta formativa para profesores universitarios y después de un análisis de otros esfuerzos se contempló el diseño de un diplomado en modalidad e-learning, con una duración de 5 semanas basada en la metodología formación en el desempeño. Para llevar a cabo esta propuesta se consideró la experiencia de dos expertos en tecnologías aplicadas a la educación; Dr. Héctor Amado-Salvatierra de la Universidad Galileo y Dr. Antonio García Cabot de la Universidad Alcalá de Henares, España, a través de reuniones virtuales se llegó al consenso con el coordinador del diplomado que la propuesta formativa debería estar integrada por 5 módulos con temáticas acordes al marco referencial del normativo de la FAHUSAC.

Fase III: implementación de diplomado e-learning. Esta tercera fase se desarrolló a través de las siguientes etapas:

- Planificación del diplomado
- Diseño instruccional
- Curación de contenido
- Diseño y medicación de recursos educativos digitales
- Configuración y estructura del entorno virtual de aprendizaje
- Implementación de los módulos formativos virtuales
- Validación y control de calidad de los recursos educativos digitales
- Matriculación de los participantes en el LMS
- Creación de un grupo de WhatsApp para tutores
- Creación de un grupo de WhatsApp para profesores participantes

Fase III: análisis de los resultados del diplomado. En esta última fase se consideró realizar un análisis de los resultados del diplomado a través de las técnicas de observación, y entrevistas no estructuradas, donde se verificó la participación de los profesores en el diplomado, así como las implementaciones realizadas en los entornos donde desarrollan sus asignaturas.

Para estos procesos se desarrollaron instrumentos que permitieron evidenciar los resultados por cada participante.

3. Resultados y discusión

Dentro de los resultados más sobresalientes destacan:

3.1. Diseño de propuesta formativa virtual

La propuesta formativa virtual estaba fundamentada en el Modelo ADDIE y estaba dividida en 5 módulos con temáticas anidadas al marco del normativo del Programa de Tutorías Académicas de la FAHUSAC y siguiendo las tendencias del uso de herramientas tecnológicas en la tutoría virtual:

Tabla 1. Propuesta formativa virtual para tutores académicos

Módulos	Título	Horas
0	Introducción a la tutoría virtual académica	05
#1	Fundamentos de la tutoría virtual académica	10
#2	La comunicación en entornos virtuales	10
#3	Diseño e implementación de entornos virtuales I	10
#4	Diseño e implementación de entornos virtuales II	10
#5	Evaluación en entornos virtuales	10
--	Proyecto final	15

Fuente: elaboración propia.

Los módulos incluían temáticas como:

- Normativa de la tutoría académica FAHUSAC
- Competencias y roles del tutor virtual
- Funciones del tutor virtual
- Herramientas sincrónicas y asincrónicas para la comunicación virtual
- Netiqueta
- Herramientas para el monitoreo y seguimiento virtual
- Fundamentos del diseño de cursos virtuales
- Importancia de las normas gráficas en un curso
- LMS Moodle
- Recursos y actividades en Moodle
- Análisis de interacciones en Moodle
- Evaluación en entornos virtuales de aprendizaje
- Recomendaciones en el desenvolvimiento tutorial, etc.

El proyecto final contemplaba la vinculación de la teoría y práctica en la aplicación de conocimientos a partir del trabajo realizado en los entornos personales de cada asignatura, donde los tutores demostraran mejoras y uso de las distintas herramientas abordadas en el diplomado e-learning.

3.2 Implementación del diplomado e-learning

La implementación del diplomado consideró un trabajo de más de 200 horas en la el que se desarrollaron acciones de curación de contenido utilizando herramientas como pocket, diseño de línea gráfica, diseño instruccional, creación de recursos educativos digitales con herramientas como: genially, picktochart, goconqr, educaplay, etc. Además la utilización de la plataforma Moodle, incluyendo la mayoría de recursos y actividades y la incorporación de herramientas externas de comunicación como Zoom y WhatsApp.



Fig. 1. Presentación del entorno virtual del diplomado e-learning

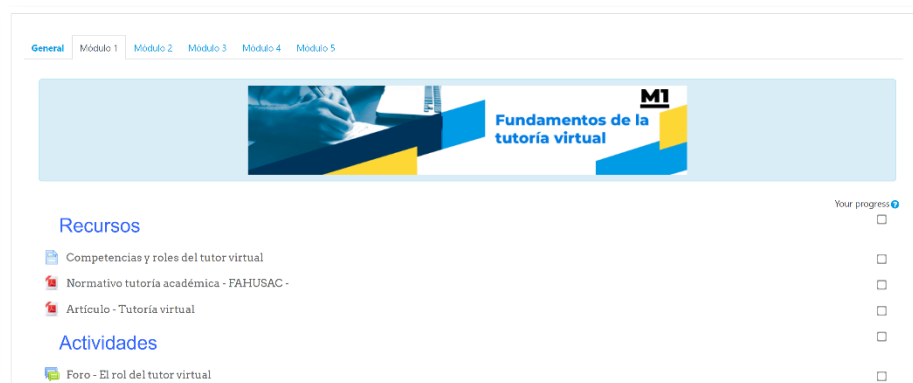


Fig. 2. Ejemplo de la estructura modular del diplomado e-learning

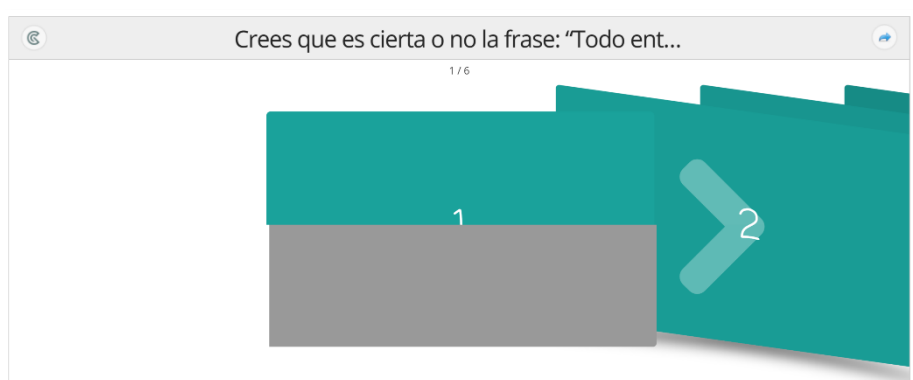


Fig. 3. Ejemplo de recursos educativos digitales

3.3 Análisis de los resultados del diplomado

Dentro de los aspectos que más resaltan a partir de la implementación del diplomado es la cobertura de la tutoría académica virtual:

Tabla 2. Cobertura en la tutoría académica virtual.

Modalidad	Cursos	Estudiantes atendidos
Virtual	IDI VII.VIII Idioma Extranjero, Niveles VII y VIII X A y B E12.2/3 Corrientes Educativas Contemporáneas VI A y B	248
Virtual	E304 Seminario X A y B E259 Métodos de Investigación VIII A y B	216
Virtual	E100 Didáctica II A y B E401.1 Laboratorio de Formación Docente VI B B1.02 Pedagogía y Medio Ambiente VIII B	291
Virtual	E403 Práctica Docente VI A y B E120.2 Administración de Personal IX U	149
Virtual	E3.01 Fundamentos de Pedagogía II A E120.10 Administración Educativa I VI A y B	237
Virtual	F1.67 Elemento de Teoría del Conocimiento II A y B - F192 Filosofía de la Educación VIII A y B	255
Virtual	E126.2 Diseño e Innovación Curricular IX UE11.2 Elaboración de Proyectos X A y B	155
Virtual	E132.3 Política y Planeamiento Educativo (VIII A y B) E114.2 Evaluación Institucional X A y B E120.6 Administración Financiera y Gestión Presupuestaria IX U	241
Virtual	GCE10 Gestión de Centros Educativos IX U E119.5 Legislación Educativa y Laboral VIII A Y B E3.01 Fundamentos de Pedagogía II B	195
Virtual	B1.02 Pedagogía y Medio Ambiente VIII B	48
Virtual	M1 Matemática II ciclo A y B Ps15.20 Estadística Inferencial IX U	205
Virtual	L0.2 Comunicación y Lenguaje. II ciclo A/B E401.1 Laboratorio Formación Docente VI A	228
Virtual	IDIV I, II Idioma vernáculo Niveles I y II VI A	61
Virtual	IDIV I, II Idioma Vernáculo Niveles I y II V B	49

Fuente: elaboración propia en función del reporte de la coordinación académica de la Jornada Domingo, FAHUSAC.

También se presentan algunos comentarios de entrevistas de los participantes del diplomado e-learning:

Profesor A:

En el curso de Fundamentos de Pedagogía, los logros obtenidos son: desarrollo de su autonomía, fomento del espíritu auto crítico, refuerzo de las capacidades sociales, promoción de la creatividad, y atiende a la diversidad.

Con respecto a las competencias, se ha desarrollado la habilidad en el uso de las tecnologías para el empoderamiento y la participación. Una dificultad es, el poco tiempo que los estudiantes tienen para dedicarse a trabajar dicho proyecto ya que ya que la mayoría de personas trabajan de lunes a sábado.

Profesor B:

Con respecto a la experiencia que he tenido se da en relación al curso de Legislación Educativa y Laboral en el cual se ha ayudado a los estudiantes a través de leyes, hojas de tareas que se les ha proporcionado para facilitarles su aprendizaje en una forma virtual (...) en cuanto a dificultades en el proceso es el tiempo y la dificultad que algunos estudiantes tienen para tener acceso a la tecnología ya que no cuentan con un equipo de computación y su trabajo impide que realicen las tareas en horas nocturnas.

Profesor C:

... Esta experiencia será enriquecedora, para todo el equipo de docentes de la jornada domingo, buscando como objetivo principal, apoyar a los estudiantes y motivarles al uso de ésta valiosa herramienta... dentro de los logros que se han alcanzado en el curso, es optimizar el tiempo de estudio, fuera del horario de clases, facilitar los recursos, compartir textos en PDF, ensayos, lecturas y uso de links de la página Web educativa. Con el uso de los recursos en línea se ha completado la competencia genérica y de curso, promoviendo el aprendizaje significativo.

La implementación del diplomado ha demostrado ser de gran utilidad tanto para los docentes como para los estudiantes porque al recibir una tutoría virtual, se optimiza el tiempo, se acortan distancias y se facilita el aprendizaje significativo.

4. Conclusiones y trabajo futuro

Para concluir puede decirse que la tutoría académica virtual presenta un ámbito centrado en el asesoramiento y apoyo al estudiantado que se perfila como uno de los factores necesarios de apoyo y asesoramiento didáctico curricular y psicopedagógico que favorezca la calidad e innovación del aprendizaje. En cuanto a la experiencia en la jornada domingo se han implementado las tutorías virtuales en un 100% de las asignaturas de las carreras, además se han incorporado capacitaciones y asesoramiento para el desarrollo de cursos virtuales durante cada semestre.

Como trabajo futuro se contempla realizar un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en cuanto a los recursos y actividades empleados por los profesores universitarios en la tutoría virtual.

5. Referencias

1. Alvarez Pérez, P. R., & Jiménez Betancort, H. (2003). Tutoría universitaria. Servicio de Publicaciones.

2. Álvarez Pérez, P., & González Afonso, M. (2005). La tutoría académica en la enseñanza superior: una estrategia docente ante el nuevo reto de la Convergencia Europea. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 19(8-4), Not-available.
3. González, M. Á., & Justel, J. Á. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado*, 18(2), 125-142.
4. González, J., Wagenaar, R., & Beneitone, P. (2004). Tuning-América Latina: un proyecto de las universidades. *Revista iberoamericana de educación*, 35(1), 151-164.
5. González, M. Á. (2008). La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 22(1), 71-88.
6. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P.: (2014) *Metodología de la investigación*.
7. Montserrat, S., Gisbert Cervera, M., & Isus, S. (2007). E-tutoría: uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria. *Teoría de la educación: educación y cultura en la sociedad de la información*, 2007, vol. 8, núm. 2, p. 31-54.
8. Oliva-Córdova, L. M., Amado-Salvatierra, H. R., Monterroso, L., Bojórquez-Roque, M. S., & Villalba-Condori, K. (2019) Una experiencia de analíticas de aprendizaje utilizando tableros de visualización de interacciones como soporte a la tutoría virtual.
9. Rodríguez Hoyos, C., Calvo Salvador, A., & Haya Salmón, I. (2015). La tutoría académica en la educación superior. Una investigación a partir de entrevistas y grupos de discusión en la Universidad de Cantabria (España).
10. Amado-Salvatierra, H. R., & Hernández, R. (2012). Recomendaciones para la creación de documentos de contenido docente accesible. In *IV Congreso Internacional sobre Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Avanzadas* (p. 109).
11. Sogues, Montserrat, Gisbert Cervera, Mercé & Isus Barado, Sofia “ E-tutoría: uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria”, pp 31, (2007).
12. Saavedra, A. (2012) *Normativo del Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala*.
13. Viteri, N. C., Ortiz, J. P., Cañizares, N. G. G., Macías, X. Á., Pinos, O. Q.: (2012) *La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores*. 17, 2(2).