

**FORMACIÓN DE TUTORES. ASPECTO CLAVE EN ENSEÑANZA VIRTUAL**AUTORES: Juan Eusebio Silva Quiroz<sup>1</sup>Andrea Astudillo<sup>2</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: Centro de Investigación e Innovación en Educación y TIC (CIET). Universidad de Santiago, Las Sophoras 175, Edificio CITECAMP, Estación Central. Santiago de Chile. CHILE. E-mail: [juan.silva@usach.cl](mailto:juan.silva@usach.cl)

Fecha de recepción: 30 - 12 - 2012

Fecha de aceptación: 31 - 01 - 2013

**RESUMEN**

En el éxito de una experiencia formativa virtual, la figura del tutor cobra especial relevancia, las competencias de un docente presencial no son suficientes. Se requiere procesos formativos para que los tutores adquieran las competencias necesarias para desempeñar su rol que abarca las áreas técnica, pedagógica, social y administrativa. Este artículo presenta una visión general del rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje, las necesidades de formar a estos profesionales y la experiencia del curso de tutores desarrollado para el Centro de Perfeccionamiento Experimentaciones e Investigaciones Pedagógicas que ha formado a los largo de tres años a 1.611 tutores, para actuar en los cursos virtuales que el Ministerio de Educación Chileno ofrece a sus docentes, se presenta el curso, su diseño instruccional, los principales resultados, como el alto grado de retención y valoración de esta instancia formativa, la cual se entiende como el primer paso de un proceso que se complementa con la experiencia de convertirse en un tutor virtual.

**PALABRAS CLAVE:** Tecnologías de la información y comunicación, formación profesional, tutoría

**TUTOR TRAINING KEY ISSUE IN E-LEARNING****ABSTRACT**

The tutor has special relevance for the success of a virtual learning experience; the skills of a classroom teacher are not enough. Training processes for tutors are required to develop the necessary skills to perform the role that covers technical, pedagogical, social and administrative issues. This article presents an overview of the role of the tutors in virtual learning environments, the need to train these professionals and the experience of a Course on Tutoring,

---

<sup>1</sup> Profesor de estado en Matemática y Ciencias de la Computación Universidad de Santiago de Chile, Doctor en Universidad de Barcelona. Académico del departamento de Educación y Director del Centro de Investigación e Innovación en Educación y TIC en Universidad de Santiago de Chile

<sup>2</sup> Profesora de estado en Matemática y Ciencias de la Computación Universidad de Santiago de Chile. Profesional del área de diseño instruccional online en Centro de Investigación e Innovación en Educación y TIC en Universidad de Santiago de Chile.

developed for the Center for Training, Experimentation and Educational Research. The Center has trained in a three-year period 1,611 tutors, to work in virtual courses offered to teachers by the Chilean Ministry of Education. The course is described, together with its instructional design, and its main results, like the high degree of retention and value assigned, all of which is understood as the first step in a process that is complemented by experience to become a virtual tutor.

**KEYWORDS:** Informational communication technologies, vocational training, tutorial

## INTRODUCCIÓN

En el éxito de una experiencia formativa virtual, la figura del tutor cobra especial relevancia. Este profesional debe ejercer un rol renovado y actualizar competencias, asociadas a: las características del nuevo entorno en el cual desarrolla su labor pedagógica; el nuevo enfoque pedagógico que se busca implementar apelando a nuevas metodologías más innovadoras y participativas; las demandas de los participantes en función de los acompañamientos que necesitan para adecuarse al entorno y a la metodología de trabajo; y las habilidades necesarias para moderar un ambiente virtual de aprendizaje.

Las habilidades que posee y manifiesta un docente en un ámbito presencial, no garantizan el éxito del proceso de aprendizaje cuando actúa en entornos virtuales. Sin duda lo aprendido en el ámbito presencial puede ser una muy buena base, no obstante, cuando se trata de transitar desde el ámbito presencial al virtual, algunas competencias deberán adecuarse o perfeccionarse, otras habrá que aprenderlas y unas cuantas, directamente, desaprenderlas. Por estas razones se hace necesario un proceso de formación que permita dotar al tutor de las habilidades necesarias para cumplir adecuadamente su rol.

El hecho de que en los entornos virtuales de aprendizaje, EVA, los procesos asociados a la enseñanza y aprendizaje estén mediados por la tecnología; no se desarrollen en un mismo espacio y tiempo; impliquen el uso de las comunicaciones asíncronas y síncronas, entre otras características distintivas, hace necesario de parte de los tutores la adquisición de nuevas competencias; la generación de nuevas formas de organizar su acción docente; en definitiva, un replanteamiento de su rol.

Este artículo aborda el rol de los tutores en los EVA y la necesidad de formación de éstos para desempeñar adecuadamente dicho rol. Se trata de formar profesionales capaces de realizar las tareas que la tutoría virtual requiere en los aspectos sociales, pedagógicos, técnicos y administrativos, que les permitan animar los EVA. Se presenta el curso de tutores desarrollado para el Centro de Perfeccionamiento Experimentaciones e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP) que ha formado a los largo de tres años a 1.611 tutores, para actuar en los cursos virtuales que el Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC) ofrece a

sus docentes, se presenta el curso, su diseño instruccional, implementación en plataforma, testimonios, los principales resultados, como el alto grado de retención, y valoración de esta instancia formativa, la cual se entiende como el primer paso de un proceso que se complementa con la experiencia para convertirse en un tutor virtual.

#### EL ROL DEL TUTOR EN LOS ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE.

En una experiencia de formación en un EVA, el tutor debe transitar desde el rol de transmisor de conocimiento al de facilitador del aprendizaje; promoviendo y orientando dicho aprendizaje, el cual se logra a través de la co-construcción, producto del desarrollo individual y la interacción social. Como señalan Harasim et al. (2000), en la educación y formación tradicional el profesor dirige la instrucción, hace las preguntas y marca el ritmo de la clase; en cambio en el aprendizaje en red, el hecho educativo está centrado en el alumno, por tanto requiere del profesor el ejercicio de un rol diferente, más cercano al ayudante que al encargado de impartir lecciones *“el énfasis tiene que estar en el propio proceso intelectual del alumno y en el aprendizaje en colaboración”* (Harasim et al., 2000, p.198)

Salinas, Pérez y de Benito (2008), refiriendo a Paulsen (1995), Berge y Collins (1996), coinciden en asignar al docente las siguientes funciones:

- *Organizativa*: se presentan las actividades de aprendizaje, se determinan los objetivos, la temporalización y pautas de la actividad; se coordina el flujo y la dirección de las interacciones; se ofrecen comentarios para solucionar problemas contextuales relacionados con las normas de participación o de tiempo.
- *Social*: el profesor debe intentar crear y mantener un clima social favorable al aprendizaje. Mantener un clima amistoso, lúdico y de entretenimiento favorece las relaciones dentro del grupo, su desarrollo y cohesión; ayuda a mantener la unidad y a que el grupo trabaje como tal.
- *Pedagógica*: se debe actuar como facilitador del aprendizaje, centrar la atención en los aspectos más relevantes y discriminar los irrelevantes, cuestionar para fomentar la profundidad en las reflexiones, animar a la argumentación, etc.
- *Técnica*: se ha de intentar que los alumnos se familiaricen con el sistema de comunicación y desarrollen habilidades para su uso. Es conveniente asegurar una cierta fluidez y comodidad en la relación con el sistema, antes del inicio de las actividades de aprendizaje y procurar que la tecnología sea transparente para el usuario.

Según Cabero, Llorente y Gisbert (2007) el tutor virtual debería desempeñar tareas en las áreas técnicas, académicas, orientadoras, organizativas y sociales. La siguiente tabla describe la función, su descripción y las actividades asociadas.

Tabla 1: Tareas del tutor virtual

Función	Descripción	Actividades
Técnica	Relacionada con la comprensión y utilización eficaz tanto del entorno virtual como de las diferentes aplicaciones necesarias de manejar para el desarrollo de la acción formativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los alumnos comprendan el funcionamiento técnico de la plataforma.</li> <li>• Dar consejo y apoyo técnico.</li> <li>• Realizar actividades formativas específicas.</li> <li>• Gestionar los grupos de aprendizaje que forman parte del trabajo en red.</li> <li>• Incorporar-modificar materiales del entorno formativo.</li> <li>• Mantener el contacto con el administrador del sistema.</li> </ul>
Académica	Relacionada con aspectos didácticos de los diferentes elementos que constituyen el proceso de enseñanza y aprendizaje virtual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar información, extender y clarificar los contenidos presentados.</li> <li>• Supervisar el progreso de los estudiantes y revisar las actividades realizadas.</li> <li>• Responder a los trabajos de los estudiantes.</li> <li>• Asegurar que los alumnos estén alcanzando el nivel adecuado.</li> <li>• Formular preguntas para diagnosticar conocimientos previos y errores.</li> <li>• Diseñar actividades para facilitar la comprensión de la información y su transferencia.</li> <li>• Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a diagnóstico.</li> <li>• Introducir el tema de debate.</li> <li>• Resumir los debates.</li> <li>• Resolver dudas de las actividades o materiales.</li> <li>• Evaluar e informar los resultados.</li> </ul>
Organizativa	Relacionada con la acción planificada que establece aquellas cuestiones relativas a la estructuración, explicación y ejecución de las diferentes acciones que se llevarán a cabo en el proceso formativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el calendario del curso.</li> <li>• Explicar las normas de funcionamiento dentro de un espacio virtual.</li> <li>• Establecer las normas para contactarse con el profesor-tutor.</li> <li>• Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre sus miembros.</li> <li>• Contactar con expertos para que realicen una conferencia.</li> <li>• Ofrecer información significativa para la relación con la institución.</li> </ul>
Orientadora	Relacionada con el ofrecimiento a los participantes del curso de un asesoramiento personalizado, referido a las técnicas y estrategias de formación, con el propósito de guiar y orientar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red.</li> <li>• Dar recomendaciones públicas y privadas sobre la calidad del trabajo que se está desarrollando en la red.</li> <li>• Asegurar que los alumnos trabajen a un ritmo adecuado.</li> <li>• Motivar a los estudiantes hacia el trabajo.</li> <li>• Informar a los estudiantes sobre su progreso y facilitarles estrategias de mejora y cambio.</li> <li>• Facilitar acciones de compromiso.</li> <li>• Guiar y orientar al estudiante.</li> </ul>

Social	Relacionada con aquellos aspectos sociales que el tutor debe tener en cuenta para crear un positivo ambiente de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aconsejar sobre acciones formativas posteriores.</li> <li>• Dar la bienvenida a los participantes del curso.</li> <li>• Facilitar la creación de grupos de trabajo.</li> <li>• Incentivar a los participantes para que amplíen y desarrollen los argumentos de sus compañeros.</li> <li>• Animar y estimular la participación.</li> <li>• Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes.</li> <li>• Dinamizar la formación y el trabajo en red.</li> <li>• Sancionar.</li> <li>• Facilitar la creación de un entorno social positivo.</li> </ul>
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Una mirada complementaria al rol del tutor se puede describir a partir de las instancias en las que éste interviene en el proceso educativo, en esos momentos claves del curso se mezclan roles en las dimensiones antes señaladas.

Salmon (2004) indica que el aprendizaje y, por tanto, las diferentes funciones docentes deben considerarse en un proceso de construcción progresivo o, si se prefiere, en un proceso de acomodación progresiva de los alumnos a los contenidos que se van a trabajar; a la metodología empleada; al grupo de compañeros; al entorno y a las herramientas de comunicación. Agregariamos el tipo de actividades, considerando inicialmente dos grandes momentos de intervención docente:

a) Al inicio del curso

- *Actividades de acomodación del alumno al programa, al entorno y al grupo.* El desarrollo de estrategias didácticas participativas requieren que el alumno se sienta confortable en el entorno virtual; conozca las herramientas de comunicación que se van a utilizar; disponga de la información suficiente sobre la dinámica de trabajo y sienta que forma parte de un grupo.
- *Construcción del clima del trabajo.* Las estrategias se basan en la comunicación entre los integrantes del grupo y entre el alumno y el tutor, como proceso de construcción social del conocimiento y como mecanismo para acrecentar la presencia social y motivación del alumno. Por ello es importante, también desde el inicio del curso, planificar actividades basadas en la comunicación grupal, que ayuden a crear una comunidad virtual y a sentar las bases del posterior trabajo en equipo.

b) Durante el curso

- *Seguimiento del progreso en los aprendizajes del alumno,* orientación general sobre el desarrollo del curso y propuestas de cambio, si es necesario.
- *Gestión de cada una de las actividades o implementación de ellas; estrategias didácticas y seguimiento del alumno en la actividad, módulo de contenidos o proyectos de trabajo.* En este caso, el profesor es responsable de la gestión y dinamización del grupo para el desarrollo de la actividad; resuelve dudas,

reorganiza, evalúa, orienta, guía y realiza el seguimiento de la actividad y de la participación del alumno en ella.

Marcelo (2006) habla de competencias tutoriales, las cuales se refieren a las habilidades del tutor como especialista del E-learning, para orientar al estudiante durante el curso y resolver dudas surgidas durante el desarrollo de éste, respondiéndolas vía e-mail o foro en el menor tiempo posible; manejar las herramientas comunicativas asincrónicas y sincrónicas para favorecer la participación, entre otras. Las competencias e indicadores son los siguientes:

a) Orientar y asesorar a los alumnos durante el proceso formativo.

- Ayudar a los alumnos en los primeros momentos del curso a familiarizarse con la plataforma, con los contenidos y con las herramientas de comunicación.
- Conocer a los alumnos y familiarizarse con ellos, con sus características y condiciones desde el comienzo del curso.
- Resolver dudas que presenten los alumnos a lo largo del curso.
- Actuar como facilitador de la información, posibilitando que el alumno acceda a recursos y páginas de interés.
- Enviar consejos, sugerencias y aclarar dudas sobre los contenidos y metodologías, utilizando para ello alguna herramienta de comunicación, como el foro, el e-mail o tablón de anuncios.
- Informar sobre el inicio y finalización de cada módulo y tema, así como de las fechas de entrega de trabajos y tareas.
- Informar a los alumnos sobre las características del trabajo en equipo en la modalidad E-learning, estableciendo los roles y funciones de los diferentes miembros del grupo.

b) Promover la participación de los alumnos en el curso.

- Introducir y moderar los debates en el foro, dinamizando dicha participación y realizando sugerencias y comentarios que inviten a participar e interactuar.
- Concretar y moderar sesiones de chat para aclarar dudas, coordinando dicho chat previamente por correo u otra herramienta.
- Realizar conclusiones generales de los chat y foros, haciéndolas accesibles al grupo, especialmente para aquellos que no pudieron participar.

c) Demostrar habilidades comunicativas utilizando las distintas herramientas de comunicación, con el objetivo de fomentar la interacción entre los participantes.

- Enviar mensajes de apoyo que eviten sensación de soledad y aislamiento.

- Emplear todos los medios a su alcance para interactuar con el alumno, tales como chat, foro, e-mail, teléfono, videoconferencia.

d) Seleccionar el más adecuado sistema de tutorías, las cuales pueden ser individuales o grupales, online o presenciales.

- Promover que los alumnos puedan resolver dudas presentadas por otros estudiantes, es decir tutoría entre pares, siempre bajo la supervisión del tutor.
- Coordinar el equipo de tutores en relación a comunicaciones y a la evaluación de los alumnos.
- Atender a las sugerencias realizadas por los alumnos durante el desarrollo del curso y adaptarse y responder a las necesidades planteadas por éstos.

e) Evaluar las tareas individuales y grupales de los alumnos a lo largo del curso.

- Evaluar las tareas de los alumnos adecuándose a los criterios establecidos.
- Evaluar los trabajos de los estudiantes asumiendo un enfoque formativo.

Estas competencias abarcan los roles antes definidos y se distribuyen a lo largo del curso, dando cuenta del actuar del tutor. Al estar expresados como estándares con los respectivos indicadores, permiten al tutor autoevaluar su actuación y también evaluar a quienes administran a los tutores, generando una certificación al respecto. También, de acuerdo al logro de estos estándares, se podría tener tutores de diferente nivel, como avanzado, intermedio e inicial.

Para quienes analizan las interacciones, no tan sólo desde el punto de vista cuantitativo, sino también cualitativo, la frecuencia y calidad de las intervenciones en un foro de discusión online estarán en gran medida marcadas por las actividades moderadoras que efectúe el tutor (Pérez, 2002). De acuerdo a Ryan et al. (2000), varios autores concuerdan en caracterizar los roles y responsabilidades moderadoras del tutor en el foro online en cuatro categorías: pedagógica, social, administrativa y técnica.

En la pedagógica, el tutor es un facilitador educacional que contribuye con conocimiento especializado; focaliza la discusión en los puntos críticos, formula las preguntas y responde a las contribuciones de los participantes; le da coherencia a la discusión; sintetiza los puntos destacando los temas emergentes.

En la social, el tutor favorece la creación de una atmósfera de colaboración que permite generar una comunidad de aprendizaje; establece la agenda e itinerario del foro, fijando las reglas para la interacción, los objetivos de la discusión y gestiona la interacción.

En la técnica, debe garantizar que los participantes se sientan cómodos con la plataforma y si es necesario, apoyarlos permanentemente, a fin de que adquieran niveles crecientes de familiaridad y dominio con ella.

En cuanto a la categoría administrativa, el tutor debe conocer y dominar los aspectos del curso relacionados con la cantidad y tipo de participación esperada en el foro, así como su evaluación, si corresponde. En cuanto a la plataforma, requiere competencias para administrar el foro, generar grupos de trabajo y mover o borrar mensajes.

Barberà et al. (2001), han sintetizado las tareas del tutor, como moderador en el desarrollo de la discusión online, en tres etapas: planificación, intervención en el desarrollo y cierre. En la primera etapa, el tutor prepara la discusión y los elementos que pueden ayudar a moderarla, así como las indicaciones para organizar y facilitar la intervención de los participantes. En la segunda etapa, se articula la discusión y se produce el intercambio y construcción de conocimiento, el rol es el de facilitador de esta construcción; cautelar que la discusión tome un rumbo de acuerdo a los propósitos diseñados; además de la entrega de retroalimentaciones. La tercera etapa cierra la discusión, resumiendo los principales aportes, es una toma de conciencia del proceso y de la construcción realizada, de cómo esta cobra sentido en la construcción personal y en su proyección hacia tareas educativas posteriores.

De acuerdo con diversos autores, la profesora Gilly Salmon, de la Open University, ha contribuido en gran medida a la comprensión del rol moderador del tutor y de sus cualidades y habilidades. En efecto, basándose en una investigación realizada a lo largo de varios años, Salmon, 2000, ha establecido un modelo para la moderación de los foros de discusión (Figura 1). El modelo contempla 5 etapas, en las cuales el tutor despliega un conjunto de competencias: acceso y motivación, socialización, compartir información, construcción de conocimiento y desarrollo. Estas etapas ilustran la interacción entre competencia y factores afectivos como crecimiento de la confianza, motivación y dinámica de grupo (Macdonald, 2003).

En estas etapas, el tutor desarrolla diversas tareas para permitir a los participantes avanzar desde el ingreso y manejo de la plataforma al desarrollo del conocimiento individual. El modelo se presenta en forma de una escala en la cual aparecen por cada nivel dos tipos de habilidades, la moderación en el ambiente virtual (E-Moderating) y el soporte técnico.

La barra vertical de la derecha muestra el grado de interactividad durante el desarrollo de las etapas, la que muy poca en la etapa de acceso y motivación - se comunican con uno o dos y pocos mensajes-, aumenta lentamente en la etapa de socialización - se comunican más entre ellos y con mayor frecuencia- y se intensifica en las etapas de intercambio de información y construcción de conocimiento - es donde participa un mayor número y con más intensidad-, volviendo a decrecer en la etapa de desarrollo, esto último porque ésta es de carácter más personal, produciéndose menos comunicación. La autora

incorpora el concepto de E-Moderador (E-moderator) para referirse a un tutor especializado en la moderación y E-Moderación (E-moderating), para nominar al proceso de moderación del foro en el entorno virtual.

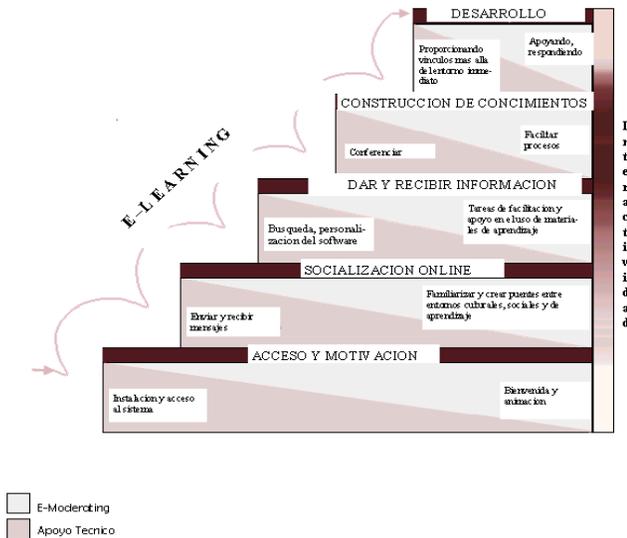


Figura 1. Modelo E-Moderating (Salmon, 2000, p.26)

Las habilidades que posee un docente en un ámbito presencial, aún siendo un excelente docente, no garantizan el éxito cuando se actúa en entornos virtuales, no necesariamente un buen profesor en un entorno presencial, podrá tener buenos resultados como tutor en un ambiente virtual (Garrison y Anderson, 2005, Silva 2011). Las habilidades exitosas de un profesor en entornos presenciales son insuficientes en los entornos virtuales (Salmon, 2000). Especialmente porque en la formación online se pierde los recursos gestuales que utiliza el profesor, siendo la comunicación escrita la que permite la interacción con los estudiantes.

Es necesaria una formación en el ámbito tutorial que permita dotar a estos profesionales de las habilidades necesarias para cumplir adecuadamente su rol en este nuevo ambiente formativo; ésta debiera proporcionarle las habilidades necesarias en los aspectos sociales, pedagógicos, técnicos y administrativos. La formación en los aspectos técnicos y administrativos puede lograrse fácilmente mediante la realización de talleres presenciales o en un curso en modalidad a distancia –que tiene la particularidad de permitir vivenciar el trabajo desde el rol del estudiante- también puede ser una combinación de ambas. Los aspectos más complicados son los relacionados con los ámbitos pedagógicos y sociales, su dominio se verifica más a largo plazo y se adquiere mediante una combinación de capacitación y experiencia. Harasim et al. (2000) proponen un modelo en el cual los futuros moderadores trabajan en conjunto con moderadores experimentados, asumiendo paulatinamente responsabilidades,

comenzando por aquellas más básicas, relacionadas con el soporte y las ayudas administrativas, para ir avanzando a las más complejas de animación de las discusiones.

La formación de los tutores es un aspecto fundamental en una experiencia de formación online, dado lo relevante que resulta el rol del tutor en la retención de los participantes; en el logro de los objetivos de aprendizaje y en la creación un entorno virtual que fomente la construcción de conocimiento al interior de una comunidad de aprendizaje (Silva, 2011). Sin embargo, Borrero (2006), señala que la formación de los tutores, si bien es un aspecto clave, es tan solo el punto de partida. Se requiere de la experiencia para adquirir las competencias necesarias para desempeñar adecuadamente el rol. El ejercicio del rol tutorial pone a este profesional frente a situaciones que debe afrontar en el momento y que son difíciles de prever y transmitir en un proceso de formación.

### FORMACIÓN DE LOS TUTORES: EL MODELO CPEIP VIRTUAL<sup>3</sup>

La formación de tutores se inicia con un curso que constituye la primera de tres etapas de formación como tutor de cursos E-learning. La segunda etapa, la constituye la formación que entrega la institución responsable del curso en los contenidos del mismo. Finalmente, se contempla la práctica, es decir, lo aprendido en estas dos etapas formativas a través de la tutorización de un curso. Una vez terminado el ciclo de estas tres etapas y habiendo aprobado cada una de ellas, el tutor ha terminado su proceso de formación tutorial de cursos E-learning de CPEIP Virtual, por lo tanto, será incluido en la base de datos de tutores certificados para tutorizar cursos.

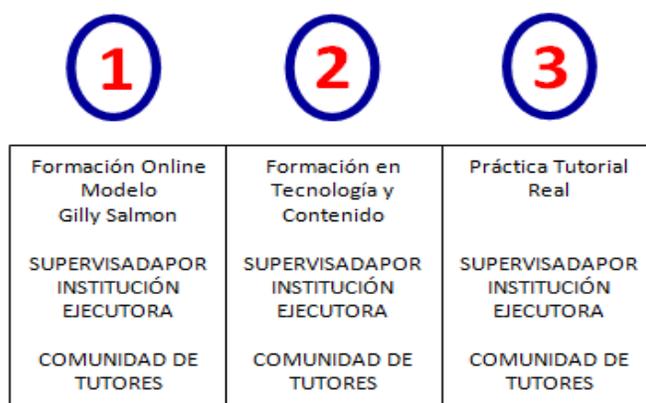


Figura 2. Proceso de Formación

Señala Borrero (2006) que es necesario avanzar hacia la “profesionalización de los tutores”, dado su rol decisivo en los niveles de retención, calidad y frecuencia de las interacciones. Continúa esta autora señalando que la tutoría

<sup>3</sup> Centro de Experimentación e Investigaciones Pedagógicas del Ministerio de Educación de Chile.

es una práctica que se construye en el hacer, que implica competencias que no son susceptibles de desarrollar en cursos de capacitación, los que siempre son acotados en términos de tiempo y profundidad. Este modelo, con sus tres etapas, es una operacionalización de la profesionalización, la cual es una tarea urgente para satisfacer la demanda de estos profesionales, a fin de dar vida a la oferta virtual de actualización docente.

Este curso<sup>4</sup> toma como base el modelo tutorial plantado por Gilly Salmon, en el cual se proponen cinco etapas por las cuales pasan las comunidades virtuales a lo largo de su proceso de aprendizaje online, éstas son: *Acceso y Motivación, Socialización, Intercambio de Información, Construcción de Conocimiento y Desarrollo*. Está destinado a los profesionales que se desempeñarán como tutores de los cursos virtuales impartidos por el CPEIP (Cursos CPEIP y ENLACES<sup>5</sup>).

El propósito de este curso es que el futuro tutor conozca las cinco etapas del proceso tutorial del modelo de Gilly Salmon, las vivencie, y desarrolle un conjunto de habilidades en las dimensiones: *Comprensión de los procesos online, habilidades técnicas, habilidades de comunicación online, contenido experto y características personales*. Las actividades creadas en este curso pretenden desarrollar las siguientes habilidades en los futuros tutores:

Tabla 2. Habilidades tutoriales

Dimensión	Habilidades
Comprensión de los procesos online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimilar situaciones personales y empatizar con los retos que enfrenta un estudiante online.</li> <li>• Establecer vía online confianza y sentido de grupo.</li> <li>• Comprender la importancia del trabajo en equipo en el aprendizaje online.</li> <li>• Manejar los tiempos y ritmos online.</li> <li>• Comprender las cinco etapas del proceso tutorial.</li> </ul>
Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender los aspectos operativos de la plataforma a utilizar.</li> <li>• Utilizar efectivamente las herramientas que ofrece la plataforma.</li> <li>• Apreciar el potencial de Internet para la construcción del aprendizaje.</li> </ul>
Habilidades de comunicación online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder, apropiada y oportunamente, a los mensajes de los tutoriados.</li> <li>• Escribir mensajes online de manera concisa, dinamizadora y personalizada.</li> <li>• Crear y generar entornos de aprendizaje colaborativo.</li> </ul>
Contenido experto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir en forma oportuna su experiencia y conocimientos.</li> </ul>
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una identidad online como tutor.</li> </ul>

<sup>4</sup> Este Curso ha sido co-diseñado por el área virtual del Centro de Investigación Innovación y TIC (CIIET) de la Universidad de Santiago de Chile y el Centro de Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP) del Ministerio de Educación de Chile, e implementado por el área virtual del Centro Comenius, de la Universidad de Santiago de Chile.

<sup>5</sup> Centro de Educación y Tecnología del Ministerio de Educación de Chile.

El curso considera cinco módulos, cada uno de ellos contempla actividades y productos, se espera a partir de las actividades propuestas, que el futuro tutor diseñe diferentes herramientas de trabajo que le permitirán adquirir estas habilidades en el contexto de la acción tutorial. La siguiente tabla señalan los módulos, sus objetivos, actividades y productos esperados.

Tabla 3: Los módulos del curso

Módulos	Objetivo	Actividades	Productos
Módulo I: Etapa acceso y motivación	El objetivo de este módulo es motivar a los participantes a comenzar la formación, el trabajo colaborativo y conocer la plataforma del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conociendo la nueva “Sala de Clases”.</li> <li>• Configurando su perfil.</li> <li>• Expresando mis expectativas y temores.</li> <li>• Diseñando y discutiendo una bienvenida al curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida al curso.</li> </ul>
Módulo II: Etapa socialización	El propósito de este módulo es generar instancias para “romper el hielo” con el resto de los participantes y el tutor del curso. Las acciones conducentes para lograr esto no necesariamente se deben centrar en el contenido y diseño del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conociendo a mis compañeros.</li> <li>• Necesitamos conocernos. “La importancia de la socialización”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de una actividad de socialización.</li> </ul>
Módulo III: Etapa intercambio de información	El propósito de este módulo es que los participantes comiencen a compartir información teórica y práctica acerca de la temática del curso, esto es la formación virtual y el rol del tutor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregando términos al glosario.</li> <li>• Compartiendo recursos.</li> <li>• Configurando el perfil del tutor sobre el conocimiento de los participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de términos.</li> <li>• Selección de recursos.</li> <li>• Perfil del Tutor.</li> </ul>

Módulo VI: Etapa construcción de conocimiento	En este módulo los participantes deben generar construcciones conceptuales inéditas, principalmente colectivas, es decir, establecer una verdadera comunidad de aprendizaje colaborativa, que les permita analizar, discutir y concluir sobre un tema específico, en este caso "Rol del Tutor en los EVA"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apropiándose del rol del tutor en los espacios virtuales de aprendizaje.</li> <li>• Reflexionando estrategias y el Decálogo del buen tutor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decálogo del buen tutor.</li> </ul>
Módulo V: Etapa Desarrollo	En este módulo los participantes realizan una reflexión sobre habilidades y estrategias de manejo del tiempo en los EVA, además, sistematizan los productos generados a lo largo del curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrentando casos de la tutoría online.</li> <li>• Sistematizando los productos desarrollados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de productos que permita identificar problemas de tutoría on-line, sus soluciones más pertinentes y las competencias tutoriales asociadas.</li> <li>• Portafolio con los productos desarrollados que serán insumo para su trabajo futuro como tutor.</li> </ul>

Como se observa en la Tabla 3, y como ya se ha señalado, la idea es que el tutor vivencie el modelo de Gilly Salmon y cada una de sus etapas, generando en cada una de ellas productos que le serán de utilidad para su posterior desempeño como tutor.

Las actividades se desarrollan al interior de una comunidad de aprendizaje, los productos se envían a la comunidad para recibir las orientaciones y recomendaciones no solo del tutor, sino de los pares, se busca en todo momento apelar a los principios de la construcción social de conocimiento. El producto final de un participante recoge, por tanto, la versión original del producto generado por él y las modificaciones surgidas tanto como resultado de recibir las observaciones de la comunidad, como de la observación de los trabajos de sus compañeros.

El tiempo de dedicación y duración del curso es de 25 horas distribuidas en 5 semanas de trabajo. Se requiere una dedicación mínima de 5 horas semanales.

Los participantes -futuros tutores- fueron distribuidos en grupos de aproximadamente 30 personas y estuvieron a cargo de un tutor con gran experiencia en el manejo de comunidades virtuales y del rol tutorial.

El curso se realiza completamente a distancia, a través de la plataforma CPEIP VIRTUAL. Requiere de la participación activa del futuro tutor en cada una de las actividades propuestas, especialmente en aquellas que necesitan de la interacción e intercambio de experiencias con los integrantes de la comunidad.

El curso es evaluado en un 25% por la entrega del producto de cada módulo en el plazo indicado y la colaboración en el desarrollo de los productos de sus compañeros o participación en las actividades interactivas que se indiquen, y en un 75% por el desarrollo del trabajo final.

Al término de cada módulo se evalúa la entrega, dentro de los plazos indicados, del producto correspondiente. También se evalúa por parte del tutor, la colaboración en el desarrollo de los productos de sus compañeros, retroalimentándolos o participando en las actividades interactivas que se indiquen. El producto final del curso, que sistematiza los productos de los distintos módulos (entregado en el contexto del módulo 5), es retroalimentado y evaluado por el tutor mediante una rúbrica que se publica oportunamente en la plataforma del curso.

En cuanto a material impreso, se cuenta con dos manuales como documentos de apoyo para los participantes, el primero como tutorial de las principales herramientas de la plataforma MOODLE y el segundo, como referencia del curso, donde se indica la descripción de éste, la evaluación, actividades y documentos. Estos manuales son enviados por correo certificado a cada uno de los participantes a sus domicilios particulares. Adicionalmente, se cuenta con el manual del tutor el cual contiene las orientaciones generales del curso, y aquellas propias de cada módulo y actividad, incluye los textos que los tutores pueden usar como base para introducir el trabajo en el curso, tanto a nivel de módulos como de actividades.

Para tutorizar el curso, se requiere contar con profesionales ampliamente conocedores de la temática, tanto a nivel práctico como teórico. En la ejecución de este curso se siguió la siguiente estrategia:

- En la primera versión se convocó a profesionales con experiencia en formación virtual y especialmente en tutoría online. Puesto que se trataba de una primera experiencia formativa no se podía correr riesgos, se había hecho un gran esfuerzo en el diseño y se necesitaba, por tanto un conductor que ofreciera garantía de llevar a buen puerto la experiencia.
- En una segunda instancia, se solicitó a los tutores expertos de la primera ejecución que propusieran como candidatos a tutores a los participantes que hubiesen destacado por su comportamiento, en cuanto a calidad de los trabajos presentados, puntualidad, participación e interacción en los foros, entre otros. Este principio parte de la hipótesis de que un buen

comportamiento como participante del curso de tutores es un buen predictor de un futuro buen desempeño como tutor.

También se cuenta con un perfil que deben cumplir los tutores de este curso, este es:

- Contar con el tiempo que el curso requiera para acompañar a los participantes, este tiempo está normalmente determinado por el equipo de diseño y debería ser al menos en tres veces superior al exigido a los participantes. Salmon (2004, pág. 182) propone una serie de ejemplos para determinar el tiempo que requiere el tutor para cada actividad, el cual depende, entre otras variables, de la naturaleza de la actividad, el nivel de participación y el número de participantes.
- Contar con experiencia en la tutoría online -con o sin formación previa-, es deseable que este profesional haya tutorizado cursos antes, es decir, se haya enfrentado a la problemática que conlleva este tipo de formación.
- Ser capaz de ponerse en el lugar del participante, entendiéndose con él. Si el tutor actúa en forma muy distante, estableciendo una relación de experto a aprendiz, la experiencia no será todo lo fructífera que se espera.
- Tener competencias sociales y comunicacionales para desarrollar efectivos procesos de diálogo y reflexión pedagógica, tanto en modalidad presencial como a distancia, a través de Internet.
- Presentar un adecuado manejo de las TIC y especialmente de las herramientas comunicativas sincrónicas y asincrónicas.

Los tutores del curso de tutores son formados en diferentes aspectos, entre ellos:

- Plataforma: uso de las herramientas del curso, tanto de interacción como de seguimiento.
- Estructura del curso en la plataforma: esto es, la forma en cómo se presentan los módulos, actividades y herramientas de interacción en la plataforma.
- Contenidos: se analiza la estructura del curso, objetivos, actividades, metodología de evaluación y recursos asociados a las actividades.
- Orientaciones: se entregan las orientaciones pedagógicas, sociales, administrativas y técnicas para la labor tutorial.

Esta formación presencial se realiza antes de iniciar el curso propiamente tal, con el propósito de dar a conocer éste, su estructura en la plataforma, y el rol que se espera de los futuros tutores, en las dimensiones: técnicas, social, pedagógica y administrativa. Esta jornada es una buena instancia para socializar con los participantes el manual guión de tutor, poniendo el énfasis en las orientaciones específicas de cada actividad.

Al término del curso, también se contempla una jornada de cierre para evaluar la experiencia formativa, reforzar los aspectos mejor logrados; abordar las dificultades o deficiencia detectadas y proponer mejoras para el diseño, entre otros aspectos.

Una estrategia frecuentemente señalada considera crear una comunidad de tutores, que responda a los principios de la Comunidad de Práctica, en este caso, la práctica de tutorizar un curso. Este espacio virtual permite a los tutores compartir sus experiencias, los problemas encontrados, las estrategias utilizadas, etc. (Harasim et al., 2000; Salmon, 2000). De esta forma construyen conocimiento en forma colaborativa para mejorar su labor tutorial.

Se conforma la comunidad utilizando la misma plataforma que usa el curso, esto permite apoyar el manejo técnico de la misma. También se utilizan los mismos espacios disponibles en el EVA generado para los participantes del curso de tutores. Además, por cada módulo de contenidos se consideran espacios para:

- a. Resolver preguntas sobre el contenido del curso.
- b. Aclarar dudas respecto a aspectos administrativos.
- c. Proporcionar orientaciones de parte del equipo responsable del curso.

Estos espacios se implementan usando foros, dos de ellos de carácter académico y uno administrativo.

El acompañamiento a los tutores es clave, más allá de la experiencia de conocer el curso en caso de ya haberlo cursado, es necesario estar supervisando las tareas del tutor, esto implica, entre otros aspectos, comprobar si:

- Sube el mensaje de bienvenida antes del inicio del curso, acogiendo a los participantes y entregando la información necesaria para ingresar al curso.
- Realiza actividades de socialización, para cohesionar al grupo.
- Entrega en el “foro de novedades”, “tablón de anuncios” u otro espacio destinado para ese fin, las orientaciones para el trabajo de la semana o para una o un conjunto de actividades, señalando el tiempo de que se dispone para su desarrollo.
- Se contacta con los participantes que no ingresan a la plataforma.
- En el caso de los foros de discusión, introduce a tiempo los foros, lo anima con nuevas preguntas, interactúa con los participantes para dinamizar la discusión, la resume y reorienta y finalmente realiza el cierre.
- Para las tareas, aplica adecuadamente las pautas entregadas y retroalimenta los trabajos, señalando desde los aspectos bien logrados a aquellos no alcanzados.
- Responde las dudas en un plazo no superior a 24 horas.

- Cierra los módulos ya terminados y abre los nuevos módulos informando a los participantes.

Esta tarea es desarrollada por un profesional del equipo de diseño del curso o bien por un tutor con experiencia, es decir, el supervisor de tutores o megatutor. Este profesional anima la comunidad de tutores, resolviendo dudas, entregando orientaciones, resolviendo conflictos, así mismo, se comunica personalmente con los tutores que no estén desempeñando bien su rol. Este profesional también puede ayudar a detectar futuros buenos tutores, pues tiene acceso a los cursos y va observando el comportamiento de los participantes.

La estructura del curso en la plataforma MOODLE consta principalmente de un espacio de elementos permanentes y 5 módulos, éstos últimos corresponden a cada etapa del modelo de Gilly Salmon.



Figura 3. Elementos permanentes

Elementos permanentes: Este espacio se ha creado para entregar información relevante durante toda la ejecución del curso, cuenta con cuatro Foros: “Novedades”, “Social”, “Dudas Técnicas y Uso de de Plataforma” y “Consulta Módulos”, ayuda para el uso de la plataforma, la visión sintética del curso, la descripción de éste y la matriz de valoración con la cual es evaluado.

#### Módulo 1: Acceso y Motivación

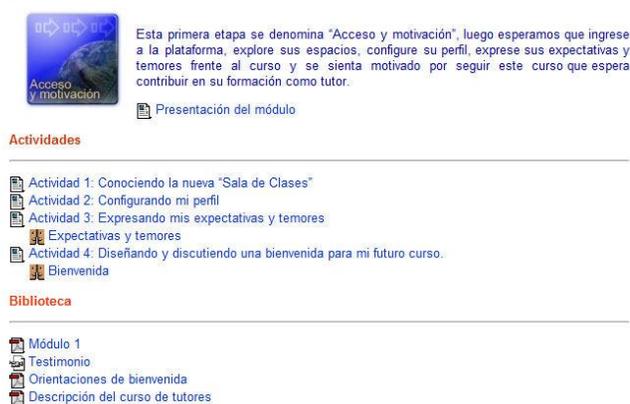
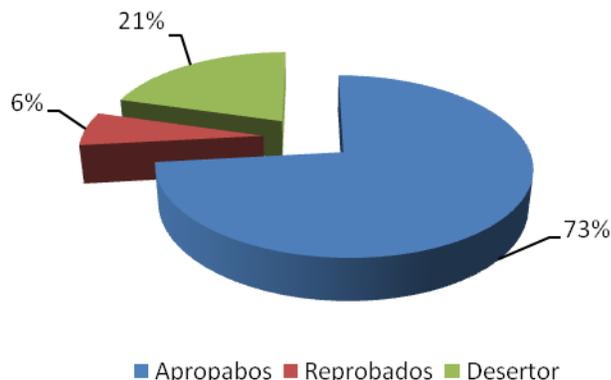


Figura 4. Un módulo del curso de tutores

En la presentación del módulo, se lo describe, se presentan los objetivos y competencias a desarrollar, así como las actividades y la evaluación. La sección actividades presenta las acciones a desarrollar en el módulo y biblioteca. El documento del módulo, reúne todos los elementos de éste en un solo material: la presentación y las respectivas actividades.

## RESULTADOS

Entre los años 2008 y 2010, se han realizado diversas versiones del curso de tutores, formándose a un total de 1.611 participantes, el siguiente gráfico muestra los resultados obtenidos en este proceso formativo:



Se observa que de los 1.611 un 73% aprobó el curso y un 6% reprobó. Un 79% de los participantes finaliza el proceso formativo y un 21% deserta, considerando desertor al participante que no entrega el producto final del curso.

Figura 5. Resultados cursos

La implementación del curso durante los tres años mencionados y los resultados obtenidos, dan cuenta de que es un programa de formación de tutores; valorado y validado en primer lugar por las instituciones responsables de ejecutar cursos para CPEIP Virtual y, en segundo lugar, por los mismos participantes, quienes ven en el curso un modelo concreto que permite apropiarse del rol del tutor.

Los resultados reflejan un alto nivel de participación y compromiso, reflejado en el 73% de aprobación. El curso tiene un público cautivo, dado que su aprobación es condición para tutorizar, pero más allá de ese carácter obligatorio se manifiesta un compromiso con el curso. La mayoría de los participantes logra el propósito de cada actividad, lo que se refleja en los altos porcentajes de realización de las actividades y el número de intervenciones, esto último se traduce en el trabajo colaborativo que se instaura en cada actividad. La deserción del curso, es principalmente por falta de tiempo para poder estar conectado, siendo este un requisito fundamental para un futuro tutor, tener asegurado el tiempo de acceso diario.

Durante la formación del año 2010 se implementó, al término del curso, un foro de reflexión final, en el cual los participantes podían publicar sus conclusiones sobre el proceso vivenciado. El análisis de los aportes evidencia que el curso es altamente valorado por los participantes, quienes aprecian el trabajo y la valorización entre pares, lo que les permite ganar experiencia y ver otras realidades, también se destaca el hecho de comprender la importancia del rol de su futura labor y los productos que les quedan para apoyar dicha tarea.

A continuación se transcriben algunas opiniones que los participantes publicaron en el foro de reflexión, las cuales dan cuenta de las afirmaciones planteadas en el párrafo precedente. Los aportes se han organizado de acuerdo a diferentes categorías:

Conformación de una comunidad de aprendizaje: *“Este curso es de excelente calidad, tanto en los contenidos, como en las relaciones interpersonales con sus integrantes, la calidad humana, las relaciones de grupo y de la Tutora. Siempre estuvo presente el respeto, la solidaridad, el apoyo y la valoración de los aportes de cada uno. Ser alumna del aula virtual me ha permitido entender una nueva instancia de aprendizaje constructivista, y como educadora me ha incentivado a aplicar nuevas metodologías. A mis compañeros(as), a todos y cada uno, que con sus participaciones y la retroalimentación lograda en todos y cada uno de los foros han sido también grandes motores de enseñanza; siempre, y debo enfatizarlo, con la guía puntual y directa de nuestra Tutora”. “Hay que seguir adelante, sin desmayar... aunque nos cueste!!!” (M.P - jueves, 9 de septiembre de 2010, 17:33).*

Contenidos y estructura del curso *“Existe coherencia entre los temas entregados, por el curso, tanto a nivel de los objetivos, contenidos, estrategias y metodológicas utilizadas. La descripción del sistema de evaluación fue claro y preciso (evaluación diagnóstica, formativa, sumativa, autoevaluación, etc.) Todo, lo que favoreció el normal desarrollo del curso, facilitando la interacción y participación de los futuros tutores; teniendo claro sus roles y funciones en la plataforma digital, el gran compromiso que significa ser un tutor que posea competencias pedagógicas, sociales, técnicas y operativas de la plataforma del entorno o del aula virtual; que planifique y seleccione los contenidos en forma secuencial, a través de diversos medios; que proporcione y genere un clima agradable de Aprendizaje; que motive y estimule la interacción, sociabilidad y participación de sus alumnos, logrando que construyan significados en forma colaborativa.” (J.P - viernes, 10 de diciembre de 2010, 20:46)*

Rol del tutor a cargo del curso *“Personalmente encontré excelente el curso, se desarrolló en un ambiente muy grato, fue muy agradable haber participado de esta nueva experiencia, pero creo que el mayor logro te lo llevas tú, pues siempre estuviste ahí cuando te necesitamos, tus palabras siempre fueron muy cálidas, tus aportes excelentes, siempre me sentí muy apoyada, considero que hiciste un trabajo espectacular!!! y lo más importante, ahora que he terminado el curso, siento que verdaderamente aprendí mucho, pero todo fue gracias a tu gran esfuerzo y a la forma en que siempre nos guiaste y nos fuiste orientando, estuviste con nosotros en cada paso que dimos apoyándonos, alentándonos, felicitándonos, invitándonos a seguir participando.”. (X.R - sábado, 11 de septiembre de 2010, 01:58)*

Curso en general *“Esta experiencia ha sido muy enriquecedora, es la primera vez que me veo enfrentada a este tipo de modalidad a distancia y la verdad es que ha sido muy gratificante. Comencé el curso con muchas inquietudes y dudas propias del desconocimiento acerca del tema, pero hoy puedo señalar que he aprendido la importancia de cada una de las etapas que hemos pasado para los aprendizajes que fuimos obteniendo, las actividades que nos permitieron poner en práctica las habilidades adquiridas y con ello colocarnos no sólo en el rol de tutor sino que también conocer la otra parte, el rol del alumno frente a este tipo de*

curso.” (V.G - viernes, 10 de septiembre de 2010, 22:28). *“Gracias a esta experiencia no solo he podido reflexionar acerca de nuestro rol como tutores, sino acerca de la propia capacidad de todo ser humano para reformularse, buscando los detonantes del proceso de aprendizaje que motivan la adquisición de conocimientos para la construcción de un aprendizaje significativo y eficiente, haciendo uso y desarrollando las herramientas y habilidades de que disponemos, permitiendo el protagonismo de la imaginación como poderosa herramienta para aprender, siendo participantes y no simplemente asistentes, revalorando que la educación es un proceso ACTIVO de construcción y ese es nuestro gran desafío como tutores sacar esa frase de la teoría y llevarla con entusiasmo a la práctica.”* (A.K - sábado, 11 de septiembre de 2010, 12:38)

Preparación para su labor profesional como tutores *“Para mí esta experiencia ha sido muy enriquecedora, principalmente porque me sirvió bastante para los cursos en los cuales soy tutora. Este para mí ha sido lejos uno de los mejores cursos que he realizado a distancia, con cada actividad realizada puse en práctica mis habilidades como tutora, además, como decía anteriormente, simultáneamente me enriqueció mi labor como tutora ya que, por un lado aquí me desempeñaba como participante, por lo tanto me ponía en el caso de mis alumnos y por el otro lado como tutora, poniendo de inmediato en práctica todo lo aprendido.”*(N.V - sábado, 11 de septiembre de 2010, 17:59). *“Ciertamente todas las actividades realizadas contribuyeron enormemente a mi proceso formativo, no me imaginé el impacto del trabajo realizado, justo en este momento acabo de comenzar a tutoriar un curso y todas las actividades como la bienvenida y la actividad de socialización mejoradas con sus aportes, queridos compañeros, han sido llevadas ya a tierra derecha y puestas a disposición de mis nuevos estudiantes (no se imaginan el ahorro de tiempo al tener una matriz lista jajajaja y hecha tan concienzudamente para tal fin).”* (B.R - sábado, 11 de septiembre de 2010, 17:34)

## CONCLUSIONES

El rol del tutor es vital para el éxito de la experiencia formativa virtual, por esta razón, es necesario que el futuro tutor tome conciencia de su nuevo rol y de las tareas que debe desarrollar. Se requiere una formación que dote al tutor de las habilidades para desempeñarse satisfactoriamente en un entorno virtual, habilidades que difieren de las utilizadas en entornos presenciales. El participar de una experiencia formativa en temas tutoriales, permite al tutor ser más consciente del proceso de enseñanza y aprendizaje online, viendo los progresos de los participantes en la construcción y adquisición de conocimiento; pudiendo asistirlos en sus problemas; conectar a aquellos que comparten intereses; facilitar la colaboración al interior de los grupos de trabajo; además de ver el efecto y eficacia de las actividades y discusiones propuestas.

El curso presentado ha sido altamente valorado en todas sus dimensiones. El seguimiento de las versiones realizadas da cuenta de un alto porcentaje de retención y aprobación. La evaluación del rol que juega el tutor, arroja una alta

capacidad de modelación del rol que se espera ejerzan los participantes del proceso formativo, una vez que les corresponda la tarea de desempeñarse posteriormente en el espacio virtual.

Para la ejecución del curso se contó con un equipo de tutores consolidado, cuya responsabilidad iba más allá de la ejecución del curso, puesto que también lo evaluaban, entregando orientaciones para su mejora. Estos tutores contaban con la experiencia y habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente los roles a nivel pedagógico y social, demostrando la internalización de los contenidos; lo que permitió que destinaran más tiempo para motivar y participar en las actividades y llevar un control de cada uno de sus participantes. Los tutores, a su vez, fueron acompañados por un equipo megatutorial, cercano, conocedor del curso y de sus procesos de implementación, este acompañamiento fue realizado a través de la Comunidad de Tutores, resolviendo dudas, entregando orientaciones y realizando modificaciones de una ejecución a otra, para mejorar el curso a partir de la experiencia, adelantándose a los problemas y enriqueciéndolo.

En la actualidad estamos rediseñando el curso y evaluando la posibilidad de contar con una versión avanzada, en la cual trabajar competencias de uso de TIC para la labor tutorial, y uso de las herramientas de la plataforma MOODLE para la tutoría y evaluación en EVA.

Creemos que sería bueno evaluar una vez que los nuevos tutores tutoricen uno o más cursos, de modo que podamos, a partir de la experiencia de ellos, conocer cuáles son los aportes del curso; y cuáles las mejoras propondrían.

## BIBLIOGRAFÍA

Barberà, E. (Coord), Badia, A. & Momino, J. (2001). La incógnita de la educación a distancia. Barcelona: ICE-Horsor.

Barberà, E & Badia, A. (2004). Educar con aulas virtuales: Orientaciones para la innovación en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Madrid: A. Machado.

Borrero, A. (2006). Reflexiones acerca de la experiencia de Formación Continua de Docentes por medio de TIC realizado por el Ministerio de Educación. En Arellano, M y Cerda, A. (Ed) FORMACIÓN CONTINUA DE DOCENTES: UN CAMINO PARA COMPARTIR (pp. 235-242). Santiago: Maval.

Garrison, D. R & Anderson, T. (2005), El e-learning en el siglo XXI: Investigación y práctica. Barcelona: Octaedro

Harasim, L., Hiltz, S., Turoff, M. & Teles, L. (2000). Redes de aprendizaje: Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red, Barcelona: Gedisa/EDIUOC.

Macdonald, J. (2003). Assessing online collaborative learning: process and product. COMPUTER & EDUCATION. 40 (4), 377-391.

Ryan, S., Scott, B., Freeman, H. & Patel, D. (2000). The virtual university: the Internet and resource-based learning. London: Kogan Page.

Salmon, G. (2000). E-moderating: The key to teaching and learning online. London: Kogan Page.

Salinas, J. (2003) El diseño de procesos de aprendizaje cooperativo en situaciones virtuales. En Martínez, F. (Comp.) REDES DE COMUNICACIÓN EN LA ENSEÑANZA: LAS NUEVAS PERSPECTIVAS DEL TRABAJO COOPERATIVO (pp. 157-182). Barcelona:Paidós.

Stacey E. & Rice, M. (2002,) Evaluating an online learning environment, AUSTRALIAN JOURNAL OF EDUCATIONAL TECHNOLOGY. 18(3), 323-340.

Swan, K., Shea, P. Fredericksen, E., Pickett, A. Pelz, W. & Maher, G. (2000). Building knowledge building communities: consistency, contact and communication in virtual classroom. JOURNAL EDUCATIONAL COMPUTING RESEARCH. 23 (4), 359-381.

Silva, J. & Borrero, A. (2009) Formación a distancia con apoyo de TIC: el caso de geometría.cl. En Sotomayor Carmen y Walter Horacio (Eds.), *Formación continua de docentes ¿Cómo desarrollar competencias docentes para el trabajo escolar?*, (pp. 91-104), Santiago: Editorial Universitaria.

Silva J. (2009) Un modelo para el diseño de entornos virtuales de aprendizaje. En: Revuelta, F. & Francis, S. (coord) LA DOCENCIA UNIVERSITARIA EN LOS ESPACIOS VIRTUALES (pp. 45-67). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

Silva J. (2011). Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje. Barcelona: Editorial Universitat Oberta de Catalunya.

Wallace, P. (2001). La Psicología de Internet. Barcelona: Paidós.