



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL

PROGRAMA EDUCATIVO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

UNIDAD AJUSCO

T E S I S

**ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL
FAVORECIMIENTO DEL APRENDIZAJE AUTONOMO EN
EDUCACION VIRTUAL**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

PRESENTAN:

JIMENEZ VARELA JIMENNA PAOLA

ROMERO BORBOYA JOSE ABRAHAM

ASESORA:

MTRA. LETICIA MORALES HERRERA

México, D.F. Febrero, 2011



INDICE

INTRODUCCION	5
JUSTIFICACION	7

CAPITULO I

ANTECEDENTES Y CARACTERISTICAS DE LA EDUCACION VIRTUAL

1.1 Antecedentes	8
1.1.1 La enseñanza por correspondencia	8
1.1.2 La enseñanza multimedia	9
1.1.3 La enseñanza vía Internet	9
1.2 Bases Conceptuales	9
1.2.1 Definición de Virtualidad	10
1.2.2 Definición de Educación Virtual	10
1.2.3 El Aula virtual	11
1.3 El contenido en la Enseñanza Virtual	12

CAPITULO II

LA TUTORIA EN LA EDUCACION VIRTUAL

2.1 Concepto de tutor.	13
2.2 Perfil del tutor virtual.	14
2.3 Rol y Funciones del tutor	16
2.4 Competencias del tutor.	17

CAPITULO III

ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO EN LOS ENTORNOS VIRTUALES

3.1 Concepto de Estrategia.	20
3.2 Concepto de Acompañamiento	20
3.3 Estrategias de Acompañamiento.....	21
3.3.1 Integración del grupo	21

3.3.2 Resolución de dudas e inquietudes.....	22
3.3.3 Fomentar la participación en los foros de discusión	22
3.3.4 Motivación a los estudiantes.....	23
3.3.5 Brindar retroalimentación.....	23
3.3.6 Mostrar flexibilidad.....	24

CAPITULO IV

EL APRENDIZAJE EN LOS ENTORNOS VIRTUALES

4.1 Concepto de Aprendizaje	27
4.2 El aprendizaje en los entornos virtuales.....	27
4.3 El Aprendizaje Autónomo	28

CAPITULO V

METODOLOGIA

5.1 Pregunta de Investigación.	31
5.2 Objetivo general.....	31
5.3 Objetivo específico.....	31
5.4 Método	31
5.5 Sujetos	31
5.6 Escenario	31
5.8. Instrumentos	32
5.8.1 Hoja de registro.....	32
5.8.2 Cuestionario.....	32
5.9 Planteamiento de Hipótesis	32
5.10 Procedimiento	33

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Análisis de resultados	34
6.2 Interpretación de resultados	34

6.2.1 Información en la plataforma.	35
6.2.2 Información obtenida de la participación de los tutores dentro del curso.	35
6.2.3 Resultados e información obtenida de los cuestionarios aplicados a los tutores del curso.	37
6.2.4 Resultados e interpretación de las gráficas con respecto a las respuestas de los estudiantes.	43
6.3 Conclusiones	48
6.4 Propuesta.....	50
 REFERENCIAS	 52
 ANEXOS	
Anexo 1	
Hoja de registro.....	56
Anexo 2	
Encuesta de evaluación aplicada a los estudiantes sobre la tutoría.....	59
Anexo 3	
Cuestionario aplicado a los tutores.....	61

INTRODUCCIÓN

Con los avances de la tecnología, la educación a distancia ha venido evolucionando de forma significativa. Pasando de la educación por correspondencia hasta llegar a la educación virtual, la educación a distancia ha logrado romper barreras y llegar a lugares que en algún momento se creía imposible.

Gracias a la facilidad con la que se puede acceder a una computadora hoy en día, la educación virtual es un recurso considerable para fomentar la educación, por ello, muchas instituciones educativas han adoptado esta modalidad de enseñanza para impartir diversas licenciaturas, diplomados y cursos, beneficiando a todas aquellas personas que desean seguir preparándose y que por alguna razón o discapacidad no pueden asistir a una escuela presencial.

Sin embargo, la manera de trabajar en los entornos virtuales, implica el uso de herramientas tecnológicas como la computadora y el internet las cuales en algunos casos los profesores no están preparados para utilizar. Esto representa un gran reto para aquellos profesores que pretenden iniciarse dentro de la educación virtual.

Por ello, es importante que los profesores interesados en formar parte de esta modalidad educativa conozcan, desarrollen y apliquen estrategias de acompañamiento que faciliten el aprendizaje de los estudiantes, cediéndoles la responsabilidad de su aprendizaje, pero sin descuidar su rol de acompañante y dejarlos solos, a tal grado que estos puedan sentirse abandonados.

En este trabajo, se revisan las estrategias utilizadas por algunos de los tutores que impartieron un curso a nivel licenciatura bajo la modalidad virtual para guiar y acompañar a los estudiantes durante el desarrollo de dicho curso.

En el primer capítulo se abordan los antecedentes de la educación virtual, las diferentes etapas por las que ha pasado la educación a distancia y algunos conceptos sobre virtualidad y educación virtual; así como lo que implica trabajar en el aula virtual y el contenido en esta modalidad.

En el segundo capítulo de este trabajo se define el concepto de tutor, el rol, el perfil y las competencias que debe tener para guiar el aprendizaje de los estudiantes dentro del entorno virtual.

En el tercer capítulo se muestran algunas de las estrategias de acompañamiento utilizadas por el tutor para guiar el aprendizaje de los estudiantes, se da una definición sobre el concepto de estrategia y acompañamiento; además se describen algunas de las herramientas dentro de la plataforma como: correo electrónico, foro, perfil, tablón de anuncios y calendario de actividades.

En el cuarto capítulo se define el concepto de aprendizaje, aprendizaje autónomo y su implicación en la educación virtual.

En el quinto capítulo se establece el método, la pregunta de investigación, el objetivo general, el objetivo específico, los sujetos, el escenario donde se desarrolló la investigación y los instrumentos utilizados para realizarla.

En el sexto y último capítulo se muestra la interpretación de los resultados, así como las conclusiones a las que se llegaron para finalmente dar una propuesta.

JUSTIFICACIÓN

El alto índice de demanda educativa ha obligado a los gobiernos de distintos países a tomar medidas de apoyo para aquellas personas que por alguna razón o circunstancia no pueden cursar la escuela en un sistema escolarizado.

Una alternativa viable para apoyar la demanda educativa, es la educación virtual, la cual, con el apoyo de las tecnologías de la información ha comenzado a formar parte importante del sistema educativo y ha llegado a evolucionar de manera acelerada durante los últimos años (Briceño, 2006).

García (2007) menciona que dentro de la sociedad, las tecnologías que utilizan los medios electrónicos y la digitalización desempeñan un papel primordial en nuestra forma de entender la vida y son parámetros que sirven para medir el rechazo social de los individuos, por tanto, de las sociedades.

La ausencia de políticas específicas sobre la incorporación de nuevas tecnologías, las dificultades de acceso a las infraestructuras tecnológicas, la insuficiente formación en y para el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), la ausencia de referentes y apoyos, la escasa aplicación y promoción de los estándares y directrices del diseño para todos; son algunas de las causas que implican una separación entre aquellas personas que pueden acceder fácilmente como parte rutinaria de su vida y aquellas que no pueden o no saben hacerlo (Soto & Fernández, 2004).

Por estas razones es necesario que el tutor se prepare y conozca las implicaciones de las nuevas tecnologías dentro de la enseñanza virtual, para que con ayuda de las mismas, aplique estrategias de acompañamiento que le permitan posibilitar el aprendizaje autónomo en los estudiantes, sobre todo si se pretende ver a la educación virtual como una alternativa para la formación educativa.

El presente trabajo centra su punto de investigación en las estrategias de acompañamiento utilizadas por diversos tutores que impartieron un curso a nivel licenciatura en la modalidad virtual, con la finalidad de encontrar aquellas estrategias que les facilitaron acompañar a los estudiantes y generar en ellos un aprendizaje autónomo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y CARACTERÍSTICAS DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL

1.1 Antecedentes

Como respuesta a la necesidad de combatir el alto índice de demanda educativa y a la escasa inversión en ese sector para crear nuevas escuelas, desde épocas remotas se han desarrollado alternativas de formación académica fuera de la educación tradicional.

Tal es el caso de la educación a distancia, cuyo fenómeno ha sido un modo de enseñar y aprender de millares de personas durante más de cien años y ha evolucionado en el último siglo y medio gracias a los avances de la tecnología (García, 2007).

A continuación se describen cada una de las etapas por las que ha atravesado la Educación a Distancia según García (2001):

1.1.1 La enseñanza por correspondencia

Nace a finales del siglo XIX gracias al desarrollo de la imprenta y de los servicios postales, el texto escrito es el material didáctico y los servicios postales los medios de comunicación utilizados para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje.

La forma de interacción es a través del material escrito como: cartas, cuadernos de trabajo, ejercicios y evaluaciones, que promoviesen algún tipo de relación del estudiante con la institución, el material y el autor del texto, que facilitasen la aplicación de lo aprendido y guiasen el estudio independiente.

Hacia el final de esta primera etapa se comienza a dibujar la figura del tutor que da respuesta por correo a las dudas presentadas por el estudiante, devuelve los trabajos corregidos, anima al estudiante para que no abandone los estudios e incluso mantiene contactos presenciales con él. Esta etapa ha sido la de mayor duración de la eras de la Educación a distancia.

1.1.2 La enseñanza multimedia

La enseñanza multimedia se podría situar a finales de los años sesenta. La radio y televisión, son las características de esta etapa. Además de apoyarse en el texto escrito, el tutor comienza a apoyarse con otros recursos audiovisuales como audio cassetes, diapositivas y videocassetes.

Se incorpora el teléfono a la mayoría de las acciones en este ámbito, para establecer la comunicación entre el tutor y los estudiantes.

El diseño, producción y generación de materiales didácticos, dejan en segundo lugar la interacción con los alumnos y de éstos entre sí, y se vuelven objetivos básicos de estas dos primeras generaciones en enseñanza a distancia.

1.1.3. La enseñanza vía Internet

Nace a finales de la década de los 80. En ella se integran las telecomunicaciones junto con otros medios educativos, se apoya en el uso de la computadora personal y de las acciones que podían realizarse en programas flexibles de enseñanza asistidos por un ordenador y sistemas multimedia. Se establece una red de comunicaciones a la que cada actor inmerso en el sector educativo accede desde lugar en donde está situado para conectarse con el resto de las personas con los que va a relacionarse.

La educación a distancia ha evolucionado gracias a los avances tecnológicos que el hombre ha creado para resolver el alto índice de demanda educativa.

Esta modalidad educativa a través de sus diferentes etapas ha permitido, que muchos profesores y estudiantes puedan llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje venciendo la barrera de la distancia.

1.2 Bases Conceptuales

Es importante entender algunos conceptos básicos sobre lo que se refiere a la educación virtual, ya que esto permitirá tener un panorama más amplio sobre el tema y ayudará a comprender mejor cuáles son las implicaciones que tienen al trabajar bajo esta modalidad de enseñanza educativa. A continuación se describen esos conceptos clave.

1.2.1 Definición de Virtualidad

El concepto de virtualidad tiene diferentes maneras de representarse y, por lo tanto, hay diferentes maneras de definirlo. Lo que para unos puede ser un espacio imaginario en el que está inmersa la era digital y los sentidos, para otros puede representar toda una realidad social, ligada al momento histórico en el que nos encontramos inmersos.

Para Carrillo (1995) la realidad virtual, consiste en una conexión sensorial en la que están implicados la vista, el oído, el tacto y propiocepción o sentido del movimiento que dada su riqueza experiencial y su retroalimentación multisensorial, permite crear ambientes muy convincentes a través del uso de las TIC.

Por su parte Wong-González (2004) define la virtualidad como un fenómeno que está estrechamente ligado a la globalización y al nacimiento de nuevas tecnologías, que parecen haberse convertido en una característica fundamental que acompaña crecientemente los procesos contemporáneos.

Esto implica que la virtualidad pueda comprenderse como un paradigma que aparece con el nacimiento de la computadora y el uso de la misma para comunicarse, que requiere de la integración de nuestros sentidos y que forma parte de la realidad en la que vivimos hoy en día.

1.2.2 Definición de Educación Virtual

La educación virtual, puede ser entendida como aquellos ambientes educativos que están mediados por tecnologías de información y comunicación, en donde no es indispensable la interacción cara a cara para que pueda llevarse a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje y puede ser alcanzada desde cualquier parte del mundo en el que nos encontremos situados.

Cardona (2008) la concibe como un escenario cultural contemporáneo en el cual, hacen su aparición todos aquellos rasgos de comportamiento que caracterizan a la cultura humana. En tanto, que el fenómeno interactivo y los ambientes virtuales se constituyen en espacios humanos que requieren ser identificados en toda su riqueza y complejidad; con la finalidad de comprenderlos para mejorarlos.

Para Anaya (2004) la enseñanza virtual implica un proceso de enseñanza a distancia (no presencial) basada en una plataforma de enseñanza virtual, cuyo modelo educativo está centrado en el alumno y hace que el aprendizaje sea cooperativo y rico en recursos didácticos.

Por lo tanto, podría decirse que la enseñanza virtual es un proceso educativo que se estructura en torno a una red de telecomunicaciones, constituye el uso predominante del Internet como medio tecnológico para que pueda llevarse a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje y no requiere de la participación presencial de los alumnos y profesores ni la interacción cara a cara.

1.2.3 El Aula virtual

Al igual que en la educación presencial, el aula es un factor clave dentro de la educación virtual, ya que es el lugar donde se centra el proceso educativo, donde se da la interacción entre tutor - estudiante y se generan las situaciones necesarias para fomentar el aprendizaje.

El aula virtual es un espacio donde surgen varios fenómenos que involucran la comunicación, donde el estudiante encuentra la guía y las informaciones fundamentales para seguir el curso o la asignatura, es un espacio abierto donde se lleva a cabo la interacción entre los mismos estudiantes y el estudiante con el profesor como integrantes de una comunidad que está orientada a un trabajo que involucra realizar discusiones de grupo guiadas sobre un tema concreto (Bautista, Borges & Forés, 2008 citando a Pizarra, 2008).

Otra forma de concebir al aula virtual es, la de una comunidad en la que muchas veces sus miembros tienen problemas e inquietudes parecidos, donde los comentarios, los desacuerdos e incluso la crítica puede fluir libremente (incluso hacia el docente), de este modo, en este espacio virtual, profesores y estudiantes se encuentran y se comunican (Bautista et al., 2008).

Por su parte Fainholc (1999) se refiere al aula virtual como el lugar donde se construye el conocimiento y se puede estar presente desde el trabajo, en la casa o en un centro de recursos para el aprendizaje.

Por tanto se concibe al aula virtual, como el espacio donde coincide el tutor con sus estudiantes y a su vez, estos coinciden entre sí para interactuar y generar un aprendizaje autónomo. Es un espacio en específico, donde los comentarios y críticas surgen libremente accedando desde cualquier lugar en donde estemos situados, no importa desde donde establezcamos la conexión siempre y cuando responda al proceso formativo de cualquier institución educativa y se cuenten con los recursos tecnológicos para poder hacerlo.

1.3 El contenido en la Enseñanza Virtual

Cada sector educativo tiene contenidos que deben estar relacionados con las competencias y habilidades que se desean ser desarrolladas en el estudiante, tal como lo menciona Melare (2007):

Los contenidos de la enseñanza virtual deben estar vinculados a las necesidades de cada contexto. Estos contenidos han de tener como eje de aprendizaje las competencias y las habilidades que serán desarrolladas mediante sus objetivos. Deben ser dirigidos a la aplicación social ya sea en red o por medio de conexiones significativas y estimuladas por referencias, que no precisan ser necesariamente una situación-problema, sino un asunto, un tema, un tópico o una conexión mismos del contexto.

Así mismo, dichos contenidos deben responder a los objetivos planteados al inicio del curso, diplomado, etc., y estar dirigidos a una aplicación dentro de la sociedad partiendo de cualquier tipo de experiencia educativa.

CAPITULO II

LA TUTORIA EN LA EDUCACION VIRTUAL

El tutor es un elemento clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje y uno de los temas más importantes y apasionantes dentro de la educación virtual, sin él, simplemente la modalidad de educación a distancia no existiría (Mayor, 2011), es quien con apoyo de las herramientas, materiales y estrategias de acompañamiento, interactúa y favorece de manera continua el aprendizaje del estudiante.

El propósito de este capítulo es mostrar al lector lo que implica la tutoría virtual, así como algunos conceptos básicos que la integran, para consecutivamente mencionar las principales funciones y competencias tutoriales.

2.1 Concepto de tutor

El diccionario de la Real Academia Española, define al tutor, como aquella persona encargada del cuidado de otro, que por la minoría de edad o por otra causa, está limitado legalmente de conducirse por sí mismo.

En la educación virtual, el tutor, es la persona cuya característica principal es motivar, guiar y acompañar a los estudiantes durante el desarrollo de su aprendizaje; es considerado, el orientador del aprendizaje del educando aislado, solitario, abandonado y carente de la presencia del docente habitual (Pagano, 2008).

Samarrona (1975) considera que el tutor virtual es la persona profesional que de manera intencional promueve, facilita y mantiene la comunicación necesaria para contribuir al perfeccionamiento del sistema, así mismo, es un agente educativo al apoyar la creación de condiciones que favorecen la calidad de los aprendizajes y la realización personal y profesional de los estudiantes de manera autónoma.

El tutor en la educación virtual, no es el profesor tradicional del sistema presencial, es poseedor de ciertas características y condiciones que así lo permiten (Maya, 1993).

De acuerdo a los conceptos anteriores, el tutor virtual podría ser considerado como aquella persona profesional que mantiene comunicación continua con los estudiantes, acompañándolos siempre en su proceso de aprendizaje, cuya característica principal es desarrollar en los estudiantes un aprendizaje autónomo. También podría ser considerado como un orientador del aprendizaje de aquel estudiante que se siente aislado, solitario, abandonado de la presencia y

acompañamiento del tutor convencional y que presenta ciertas características, las cuales se describen en el siguiente apartado.

2.2 Perfil del tutor virtual

El tutor virtual presenta ciertas características las cuales se describen a continuación:

Bautista et al. (2008) de acuerdo a sus investigaciones y experiencia dentro de la educación virtual, define una serie de características y actitudes que el tutor debe de poseer a la hora de acompañar a los estudiantes en su aprendizaje.

Dichas características las categorizan de la siguiente manera:

Tabla 1.- Características y actitudes de tutor virtual

A-Amable.	
A-Asertivo.	
A-Atento.	
B-Bondadoso.	
C-Claro.	En palabras y en hechos.
C-Calma.	En las exposiciones y en las demandas.
C-Cercano.	Hay que darse tiempo y oportunidades a uno mismo y también a los estudiantes.
C-Coherencia	Que el docente se muestre, y sea, cercano es muy deseable en la virtualidad.
D-Desafiar	Entre lo que decimos y lo que hacemos.
D-Disponibilidad.	Al intelecto.
D-Democrático:	
E-Entusiasmo	Disposición para aceptar que en ocasiones convendrá más para la marcha de la formación aplicar la preferencia de la mayoría.
Escucha	
Empatía	
F-Feedback	
G-Ganas	Al estudiante.
H-Honestidad.	De enseñar a aprender.
Humor.	
I-Interés.	
I-Intuición:	

I-Innovación	Leer entre líneas: ¿Esta el estudiante cansado o desanimado? ¿Por qué el grupo-clase está funcionando a medio gas ahora?
J-Jugar	Pedagógica y curricular.
L- Utilización.	Aprendiendo, estimular con la función lúdica del aprendizaje.
M- Metódico:	Del lenguaje adecuado.
O-Oportuno	Que sea ordenado en sus exposiciones y en sus demandas.
P-Paciente	En sus peticiones, en sus acciones y en sus respuestas.
R-Respetuoso.	Que sepa hacer preguntas.
S-Serenidad:	Que cuide relaciones educativas y personales rigurosas
T-Tranquilidad.	No hay que saltar instantáneamente ante cualquier crítica o desacuerdo, debemos dialogar civilizadamente y fomentar el dialogo.
T-Transferibilidad	Del conocimiento.
U-Utilidad	Y aplicabilidad.
V-Voluntad	De enseñar a aprender.

Tomado de Educación Virtual 2008

Dos características más, que podrían considerarse como fundamentales en el papel del tutor y que no aparecen en el cuadro anterior son las siguientes:

La capacidad de establecer una *relación afectiva* con su alumno, característica principal de un buen tutor (Maya, 1993).

La capacidad para hacer de la enseñanza virtual un proceso más prescindible, al tiempo que el estudiante va adquiriendo cada vez más su autonomía (García, Oliver & Alejo, 1999).

Es importante que el perfil del tutor virtual contemple estas características, ya que esto le permitirá desenvolverse de mejor manera dentro de los entornos virtuales. También es importante, que comprenda cual es el rol y las funciones que debe cumplir en estos ambientes, por lo que, a continuación se describen de manera breve.

2.3 Rol y Funciones del tutor

Las funciones y el rol del tutor variaran según cada contexto. Para Maya (1993) el rol y la función del tutor siempre va estar determinada o afectada por el tipo de contrato que el tutor tiene con la institución (tiempo completo, parcial, etc.); la clase de programa o curso, la clase de alumnos y el número de ellos; el lugar de trabajo (institución, centros regionales), características de la institución, etc., por lo tanto, el tutor conservará tantas funciones y roles, como la institución para la que trabaje lo requiera.

Goodyear, Salmon, Specto, Steeples y Tickner (2001) citados por Perdomo (2008) mencionan que el tutor puede tener en un momento dado, uno o más de los siguientes roles:

Tabla 2.- Tipos de roles en la educación virtual

ROLES VIRTUALES.		
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador de contenidos. • Tecnólogo. • Diseñador 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor/administrador. • Facilitador/acompañante del proceso. • Tutor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudante. • Investigador.

Elaboración propia

Para Maya (1993), citando a Botero (1993), las funciones más destacadas aparecen en la siguiente tabla:

Tabla 3.- Funciones del tutor virtual

FUNCIONES DEL TUTOR VIRTUAL.	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Orientación ✚ Seguimiento y motivación ✚ Asesoría en el logro de aprendizajes ✚ Desarrollo de técnicas y habilidades ✚ Asesoría de tipo administrativo ✚ Establecimiento de vínculos ✚ Formación 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Calidad de aprendizaje ✚ Manejo de los materiales del aprendizaje ✚ Asesoría en consecución y uso de recursos ✚ Apoyo al trabajo en grupo ✚ Servicio a la comunidad ✚ Relación con otros tutores ✚ Investigación y desarrollo

García (2001), sostiene que las funciones básicas e imprescindibles que el buen tutor en educación a distancia debe desempeñar se identifican con tres funciones:

- 1.-“Funcion orientadora. Más centrada en el área afectiva.
- 2.-Funcion Académica. Más centrada en el ámbito cognoscitivo o de conocimiento.
- 3.-Funcion Institucional y de nexo. A las dos anteriores se le añade la función de nexo y colaboración con la institución central y con los profesores responsables de la disciplina”.

A este respecto, el rol y las funciones del tutor en la educación virtual son variadas y requieren de una buena metodología, además de habilidades y competencias para poder plantear las didácticas que faciliten el aprendizaje de los estudiantes. Dichas competencias se describen en el siguiente apartado.

2.4 Competencias del tutor

El Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan (1999) define la competencia como “la combinación de las aptitudes, atributos y comportamientos que están directamente relacionados con el desempeño exitoso en el trabajo” (Irigoin, Tarnapol, Faulkner & Coe, 2002).

Vásquez (2004), hace una mención a una serie de competencias que el tutor virtual necesita para desempeñar su trabajo de manera más óptima con respecto a las diferentes funciones que como tutor virtual puede ejercer dentro de esta modalidad, Dichas funciones se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 4.- Competencias del tutor virtual

COMPETENCIAS	
INSTRUMENTALES:	INTERPERSONALES:
<ul style="list-style-type: none"> • Expresarse por escrito con claridad y concisión. • Usar correctamente el idioma respetando las normas gramaticales. • Resolver problemas tecnológicos de los alumnos. • Usar: procesador de texto, correo electrónico, chat, foro, videoconferencia, Internet, plataformas, <i>software</i> en uso (licencia ICDL)². • Buscar, seleccionar, organizar y valorar información. • Plantear y solucionar problemas. • Realizar seguimiento a los alumnos. • Marcar el ritmo y el uso del tiempo. • Evaluar situaciones, otorgar calificaciones por resultados de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener estilo de comunicación no autoritario, motivador y amistoso. • Usar y trabajar con las emociones en línea. • Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. • Facilitar la colaboración y la participación. • Facilitar estrategias de mejora y cambio. • Usar el humor en línea. • Plantear observaciones, dudas, cuestiones. • Trabajar en equipo en espacios virtuales. • Negociar. • Reflexionar y evaluar su propio trabajo. • Promover debates con cuestiones sugerentes. • Gestionar dinámicas de grupo interactuando con todos los alumnos.
SISTÉMICAS:	CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Investigar, aplicar, transferir, extrapolar el conocimiento en la práctica y situaciones nuevas. • Aprender a aprender. • Organizar y planificar planes y actividades de manera realista que faciliten el aprendizaje. • Analizar las necesidades y expectativas de los participantes. • Apoyar y orientar a los alumnos. • Adaptarse a nuevas situaciones. • Trabajar autónomamente. • Diseñar y gestionar proyectos. • Generar nuevas ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos, procedimientos y metodologías específicos de la especialidad. • Dominio científico, tecnológico y práctico del curso. • Perfil de egreso y plan de estudios del programa del académico cursado por los estudiantes. • Alternativas curriculares y posibilidades de especialización del programa de estudios del estudiante. • Normas y claves de la vida de la institución. • Recursos de ayuda y asesoramiento a los cuales puede acudir el estudiante. • Conocimientos de los aspectos funcionales de las tecnologías didácticas. • Conocimiento de las líneas didácticas de los cursos. • Técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. • Teorías y didáctica del aprendizaje. • Teoría y práctica de la comunicación • Información objetiva y actualizada de las principales salidas profesionales al finalizar el programa formativo, condiciones del mercado y entorno laboral.
ACTITUDES	
<p>Motivación y resolución para ser tutor virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación en la calidad. • Actualización permanente en su especialidad. • Compromiso con la institución y los estudiantes. • Compromiso ético. • Confidencialidad. • Iniciativa y espíritu emprendedor. 	<p>Sugerente para promover el debate.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura y accesibilidad a los estudiantes. • Mostrar sensibilidad en las relaciones. • Responsabilidad, puntualidad. • Diálogo, escucha, empatía. • Confianza en los interlocutores.

<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer y recibir críticas constructivas. • Valoración de la diversidad y multiculturalidad, delicadeza cultural. • Respeto, asertividad, diálogo, escucha. Flexibilidad. <ul style="list-style-type: none"> • Visión sistémica. • Disciplina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a las ideas de los otros. • Sentido positivo ante los problemas técnicos. • Amabilidad, Cortesía. • Tolerancia. • Compromiso, entusiasmo por el aprendizaje. • Trabajar en contexto internacional. • Comprensión de las dificultades de convertirse en alumno en línea
--	--

De acuerdo a las competencias desarrolladas por el tutor, es como podrá desenvolverse dentro de los entornos virtuales. La capacidad para acompañar y guiar el aprendizaje de los estudiantes, será fundamental para generar en ellos un aprendizaje autónomo que les permitan alcanzar los objetivos planteados al inicio del curso.

CAPITULO III

ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO EN LOS ENTORNOS VIRTUALES

Dada la relevancia que tienen las estrategias de acompañamiento en esta investigación, en el presente capítulo se definen algunos conceptos sobre estrategia y acompañamiento. Así mismo se da una explicación sobre los tipos de estrategias de acompañamiento en los entornos virtuales y se describen algunas herramientas que el tutor puede utilizar para acompañar a los estudiantes y llevar a cabo dichas estrategias.

3.1 Concepto de Estrategia

El concepto de estrategia comprende un plan de acción intencional que requiere de actividades cognitivas que implican un aprendizaje. No se trata, por tanto, de la aplicación de una técnica en concreto (Esteban, 2008).

Una estrategia puede ser utilizada para resolver cualquier situación en la que esté implicado un proceso cognitivo, ya sea para resolver un problema en Matemáticas o solventar alguna situación compleja en la materia de español. Para que una estrategia sea posible es necesario evaluar las posibles consecuencias de la acción a realizarse. También debe existir el conocimiento de la competencia y de los efectos posteriores que caracterizan a las acciones optativas. Ese conocimiento debe alcanzar una base sólida antes de que adquiera un significado auténtico. En tanto no se tenga bastante conocimiento para tener una idea exacta de todo el fenómeno, el conocimiento no pasará de ser algo así como las piezas sueltas de un rompecabezas (Pérez, s.f.).

Por lo tanto, una estrategia es una planeación de acciones a realizarse cuyo objetivo es resolver cualquier situación en el que esta implicado un proceso cognitivo.

3.2 Concepto de Acompañamiento

El acompañamiento consiste en ser sensibles a los intereses de los estudiantes, atender sus dudas e inquietudes y guiarlos hacia la resolución de los problemas o las interrogantes que surgen dentro del proceso de enseñanza, implica también emplear el método interrogativo para que los estudiantes vayan construyendo su camino a las respuestas y al conocimiento. Por eso es importante que el tutor al

acompañar al estudiante plantee preguntas que interesen, preguntas que motiven, que lleven al debate y a la búsqueda de respuestas (Bautista et al., 2008).

Sin embargo, el acompañamiento educativo no es fácil, ya que para hacerlo se requiere de una buena formación por parte del tutor, es mirar, escuchar y seguir desde atrás a una persona. Es estar ahí cuando lo necesite, implica ser receptores y acogedores, crear situaciones que sirvan de motivación al estudiante (De la Herrán & Cortina, 2007).

Acompañar es guiar al estudiante manteniendo una comunicación clara, propiciándole motivación y mostrando interés en las actividades que realiza, permitiéndole sentirse acompañado durante su aprendizaje. Para lograrlo, se requiere de estrategias que le guíen hacia la resolución de problemas e inquietudes que den como resultado lograr en él un cambio sobre su aprendizaje y comportamiento. Dichas estrategias se describen en el siguiente apartado.

3.3 Estrategias de Acompañamiento

Al igual que en la educación presencial el tutor debe hacer uso de estrategias de trabajo que le permitan acercarse al alumno, de manera que este, pueda sentirse acompañado a lo largo de su proceso de aprendizaje y al mismo tiempo le permita socializar con sus demás compañeros y compartir sus experiencias y opiniones.

Las estrategias de acompañamiento son todas aquellas ayudas planteadas por el docente, que se proporcionan al estudiante para facilitar un procesamiento más profundo de la información (Delgado & Solano, 2009 citando a Díaz & Hernández, 1999).

A continuación se mencionan algunas estrategias de carácter formativo que ayudan a los tutores a acompañar a los estudiantes durante el proceso enseñanza-aprendizaje.

3.3.1 Integración del grupo

Esta estrategia tiene como finalidad garantizar la integración entre todos los miembros del curso. Se trata de establecer un clima de trabajo agradable en el que los miembros sientan que forman parte de la comunidad virtual. Para ello el tutor puede plantear alguna actividad colectiva en la que cada estudiante exponga a qué se dedica, dónde vive o qué expectativas tiene con respecto al curso en cuestión (Llorente, 2005).

En un primer contacto el tutor puede referirse a los estudiantes de dos maneras:

- a) Individual: en la que les ofrece una atención personalizada.
- b) General: en el que muestra que también forma parte del grupo.

3.3.2 Resolución de dudas e inquietudes

En esta estrategia el tutor debe responder a las dudas e inquietudes que se presenten durante el desarrollo del curso, en algunas ocasiones las dudas pueden estar enfocadas a los contenidos del curso y en otras a la forma de elaboración de las actividades (Llorente, 2005).

De acuerdo al manual del tutor diseñado por la Universidad de Concepción Dirección de Docencia (2001) es importante que el tutor conteste las preguntas que se le formulen en un plazo máximo de 24 horas, ya que de lo contrario se corre el riesgo de tener repercusiones negativas y producir sentimientos de frustración, insatisfacción e inquietud en los estudiantes.

Además, según Borges (2005) con este tipo de estrategias el tutor tendrá un mayor acercamiento con sus estudiantes y a su vez estos manifiesten sus dudas o comuniquen sus problemas.

3.3.3 Fomentar la participación en los foros de discusión

Esta estrategia consiste en que el tutor genere diferentes tipos de preguntas para fomentar el debate. Para ello, debe identificar los temas que más preocupan a los estudiantes y hacer preguntas para generar debates en los cuales se fomente el análisis y la reflexión (Llorente, 2005).

Una vez que se ha generado el debate, el tutor debe de estar presente con regularidad dentro de los foros dejando mensajes con indicaciones, preguntas, refuerzo de ideas, etc., ya que esto producirá que los estudiantes participen constantemente e intercambien ideas o puntos de vista, aumentando progresivamente el grado de socialización y empatía en el grupo (Borges, 2005 citando a Conrad, 2002).

Este tipo de estrategias constituyen un elemento relevante ya que además de incrementar la unión del grupo y reforzar a su vez el progreso individual de los estudiantes, permiten contrastar y juzgar de manera crítica las respuestas aportadas, que paralelamente serán enriquecidas con los aportes del grupo (Delgado et al., 2009).

3.3.4 Motivación a los estudiantes

Debido a que la formación a través de Internet regularmente produce sensación de distanciamiento entre los estudiantes, sobre todo cuando surgen problemas que no dominan y no encuentran como darle solución, es necesario que el tutor motive al alumno, para hacerlo debe hacerles llegar a los estudiantes mensajes de apoyo, prestarles atención personal a cada uno de ellos y ser accesible ante los distintos problemas que se puedan presentar, también debe mostrarse empático, respetar su ritmo de trabajo, utilizar un lenguaje estimulante y estar interesado en la construcción de su aprendizaje. Esto dará como resultado que el estudiante investigue, reflexione, trabaje, etc., de manera positiva durante el curso (Llorente, 2005).

3.3.5 Brindar retroalimentación

La retroalimentación es un elemento imprescindible dentro de las estrategias de acompañamiento. Consiste en que el tutor se da a la tarea de revisar la actividad individual entregada por el estudiante o bien la participación del mismo en las actividades colectivas, es en esta estrategia donde se construye y se brinda continuidad al conocimiento (Ramírez, 2011).

A su vez, Román (2009) citando a Gutiérrez (2001) menciona que la retroalimentación proporcionada por el tutor ayudará para que los estudiantes conozcan sus errores o aciertos, y no se sientan ignorados o pocos valorados por su tutor.

De acuerdo a Ramírez (2011) algunos aspectos importantes a considerar al brindar retroalimentación son:

- Dirigirse de manera personal a la persona que se le está retroalimentando, es decir, comenzar con el nombre del estudiante.
- Ser específico en lo que se quiere que el estudiante mejore utilizando un lenguaje claro y preciso.
- Destacar los aciertos y ventajas del trabajo siendo positivo en la retroalimentación.
- Las debilidades del estudiante deben ser abordarlas con frases como: “¿...qué tal si reemplazas...?”, “¿...y si agregas tal cosa...?”, “incluye”, “complementa”, etcétera.

- Brindar retroalimentación en un periodo de tiempo que no sobrepase las 24 horas, una vez recibida la actividad o comentario.

3.3.6 Mostrar flexibilidad

Es muy importante que el tutor haga respetar las indicaciones y plazos que se dan dentro del curso para realizar las actividades, pero... todo estudiante por muy cumplido que sea necesita en determinado momento cierta flexibilidad sobre su forma de trabajo, ya que cierta rigidez en plazos y fechas puede convertirse para el estudiante una gran dificultad y provocar en el abandono del curso. Por lo tanto esta estrategia de acompañamiento consiste en hacerle saber al estudiante el margen de tiempo que tiene para responder sus dudas y preguntas y cumplirlo, además el tutor debe mostrarse (y ser) accesible y cercano con el estudiante y su situación tratando de evitar ser excesivamente rígido (Borges, 2005).

Navarro y Alberdi (2004) señalan que las estrategias de acompañamiento consisten en la preparación previa de los tutores a cargo de distintos módulos para abordar los diversos temas, utilizando como recurso las herramientas específicas de la plataforma para acompañar a los estudiantes durante su proceso de enseñanza y, que de acuerdo a Delgado et al. (2009) estas herramientas permiten que se eleve la autonomía, el control del ritmo de enseñanza y las secuencias que marcan el aprendizaje del estudiante.

Con la finalidad de dar un panorama más amplio sobre dichas herramientas, a continuación se hace una breve descripción sobre algunas de ellas:

- **Plataforma virtual de aprendizaje.** Es el espacio donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje en un entorno virtual, está estructurada en módulos y en ella, se suscita la interacción entre el tutor- alumno. El desarrollo del contenido didáctico en ella, propicia la adquisición de las competencias en el manejo de los medios didácticos introduciendo a los usuarios en el aprendizaje virtual (Fernández & Bermúdez, 2009).
- **Correo Electrónico.** El correo electrónico es la herramienta que permite enviar y recibir correos (mails) desde una computadora; además por este medio se pueden enviar archivos de texto, imágenes, video u otros documentos digitales. Los tutores pueden utilizar el correo electrónico para mandar y recibir tareas, hacer comentarios sobre las mismas, aplicar cuestionarios o mandar material adicional sobre el tema.
- **Foro.** Consiste básicamente en una discusión abierta de carácter formal; se cuenta con un moderador (tutor), quien iniciará el debate, aclarará términos o cualquier otro aspecto y realizará el cierre mediante las conclusiones. La otra

parte involucrada será el grupo de estudiantes, quienes tendrán la posibilidad de expresar opiniones sobre el tema, contrastar puntos de vista, hechos y teorías opuestas (Delgado et al., 2009).

- **Perfil.** Es una herramienta que permite a tutores y estudiantes tener un mayor acercamiento y crear un ambiente amigable durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. En él se proporciona información personal del participante y su foto. Es recomendable que sea utilizada por el tutor al inicio de cada curso ya que esto le permitirá tener un mayor acercamiento con los estudiantes y fomentar un clima más agradable.
- **Tablón de anuncios.** Es un espacio para la interacción social entre tutores y estudiantes donde intercambian inquietudes, problemas y puntos de vista. Permite ofrecer y buscar ayuda entre los miembros del grupo, compartir problemas, experiencias, reflexiones, recursos localizados, entre otros (Delgado et al., 2009). El tablón puede ser utilizado por el tutor desde el inicio del curso para indicar las características, objetivos y propósitos del mismo, y servirá como un recurso recurrente a lo largo del curso para acompañar a los estudiantes.
- **Calendario de Actividades.** Sirve para organizar y estructurar el curso, así, como los diferentes módulos que lo integran. En él se establecen las fechas de entrega de los trabajos que se deben realizar, el inicio y cierre de cada módulo, las actividades o eventos que abran de realizarse a lo largo del curso y las fechas de evaluación.

Bautista et al. (2008) menciona que existen dos momentos en los que se aplican ciertas estrategias de acompañamiento dentro de la educación virtual.

- a) *Fase inicial o de socialización.* Se da al inicio del curso, en esta fase el tutor debe presentarse con los estudiantes por medio de un mensaje o una sesión de bienvenida. En ella los tutores deben considerar aspectos como: la cohesión del grupo, la negociación básica de funcionamiento del espacio virtual –aula virtual, el nivel de conocimientos de los que dispone el grupo respecto a los objetivos planteados, las experiencias que poseen los estudiantes en cuanto al funcionamiento del entorno virtual entre otros.

Es necesario que en esta primera etapa tanto tutor como estudiantes se conozcan y establezcan lazos de confianza desde un principio, de esta manera el desenvolvimiento resultara más satisfactorio en el aula virtual.

- b) *Fase de formación.* Se da una vez que el tutor ha logrado establecer el primer contacto con los estudiantes, es la etapa donde se lleva la formación del

estudiante y en ella el tutor se desempeña como el acompañante y guía, por tanto debe ser capaz de guiar el aprendizaje y tener un claro dominio del tema, pero sobre todo debe tener la capacidad de transmitirles la responsabilidad de su propio aprendizaje.

Es fundamental que en esta segunda etapa el tutor sepa encaminar el aprendizaje de los estudiantes ya que el hacerlo, le permitirá a los estudiantes sentirse acompañados en todo momento y como consecuencia tener un desempeño más satisfactorio durante el desarrollo del curso, ya que según Sánchez (2009) la fidelidad de los participantes se da en la medida que ellos sientan pertenencia con la comunidad; para reforzar este aspecto, se requiere de la comunicación directa y afectiva con los participantes; empleando medios telefónicos, correos electrónicos, mensajes de la plataforma de manera cálida y cordial, creando familiaridad entre todos lo que intervienen en la comunidad.

El uso de las estrategias de acompañamiento estará mediado por los intereses y necesidades del grupo. Dichas estrategias deberán estar encaminadas a favorecer el aprendizaje autónomo de los estudiantes, además de propiciar un clima favorable para la construcción de su propio conocimiento. Para llevarlas a cabo el tutor podrá apoyarse de las herramientas que el entorno virtual ofrezca con la finalidad de llevar a cabo el proceso de enseñanza.

CAPITULO IV

EL APRENDIZAJE EN LOS ENTORNOS VIRTUALES

4.1 Concepto de Aprendizaje

El concepto de aprendizaje aparece en varias disciplinas y por ello tiene diversas formas de definirse.

Ausubel (1972) concibe al aprendizaje como un proceso en el cual hay una relación entre un nuevo concepto con uno previo, no de manera literal o arbitraria, si no que, es el mismo individuo el que asimila el nuevo concepto de acuerdo a sus conocimientos adquiridos con anterioridad.

Rojas (2001) lo concibe como un proceso de cambio a nivel físico, moral, motivacional y cognitivo, que es desarrollado a través de estímulos provenientes del exterior que generan en el alumno habilidades y destrezas que son adquiridas gracias a las experiencias vividas.

Para Heest y Monroy (2000) el aprendizaje de una persona, depende de su propia forma de aprender y de las características de lo que quiere aprender, para lograrlo, puede hacer uso de estrategias específicas de aprendizaje.

Gracias a los avances tecnológicos con los que se cuenta hoy en día muchas instituciones educativas pueden promover el aprendizaje a través de una computadora desde cualquier lugar, sin la necesidad de estar presentes; dicho aprendizaje es denominado como aprendizaje virtual y a ello esta designado el siguiente apartado.

4.2 El aprendizaje en los entornos virtuales

El aprendizaje dentro de la educación virtual requiere del uso de estrategias que apoyadas de una serie de recursos tecnológicos permitan tanto a tutores como a estudiantes interactuar entre si y de esta forma fomentar dicho aprendizaje.

Fandos, Jiménez y González (2002) señalan que la nueva modalidad a distancia y en particular la formación virtual, deben de tener muy en cuenta las estrategias de enseñanza y estilos de aprendizaje para beneficiar el proceso educativo ya que, el aprendizaje dentro de la educación virtual dependerá de las estrategias de acompañamiento y herramientas utilizadas por el tutor para abordar los contenidos establecidos al impartir alguna materia.

Para Sánchez (2005) el aprendizaje virtual se entiende como un sinónimo de aprendizaje a través de Internet, el cual consiste en aprender de manera autónoma en interacción con otros participantes. En este tipo de aprendizaje están implicada la computadora, que permiten el acceso a una plataforma virtual desde el lugar en donde nos encontramos situados.

Esta nueva metodología de enseñanza, requiere del uso de nuevas estrategias y elaboración de objetos que permitan a los estudiantes apropiarse de los aprendizajes impartidos dentro del aula virtual; a ello se refiere Garduño (2009) cuando menciona que la educación virtual, la innovación tecnológica, el desarrollo de objetos de aprendizaje y el acceso de vía Internet a recursos informativos digitales, nos obligan a todos los actores implicados a crear nuevas formas de enseñanza-aprendizaje.

El aprendizaje dentro de la educación virtual no solo implica que el alumno se apropie de los contenidos del tema de manera adecuada, sino que además, despierte en él, interés por apropiarse de ellos de manera autodidacta, generando así un aprendizaje autónomo, cuya definición y relevancia se describen en el siguiente apartado.

4.3 El Aprendizaje Autónomo

Para Manrique (2004) el aprendizaje autónomo es la facultad que el individuo tiene para dirigir, controlar, regular, mantener el control y evaluar su forma de aprender de forma intencionada y consiente, haciendo uso de estrategias que le ayuden a lograr los objetivos y metas planteadas desde un principio. El estudiante debe de desarrollar la competencia de saber aprender a aprender a lo largo de este proceso.

Por su parte Fandos et al. (2009) menciona que el aprendizaje autónomo es responsabilidad del propio sujeto que desea aprender, haciendo uso de ciertas habilidades y destrezas para lograrlo.

De acuerdo a Fernández (2005) la autonomía debe extenderse hasta la propia gestión del proceso educativo que se transforma así en una labor en la que intervienen la sociedad y el individuo.

El autoaprendizaje adquiere un papel relevante, en el que los estudiantes deben buscar y seleccionar información de manera crítica (Monereo, 2005).

Hernández (2005) menciona que muchas veces es difícil alcanzar la autonomía, puesto que no es fácil tomar las decisiones adecuadas para gestionar nuestro propio aprendizaje. Por tanto la autonomía solo puede ser alcanzada por medio de

la práctica continua de la misma, y ésta a su vez dotará al individuo de la capacidad para tomar decisiones sobre el proceso de su aprendizaje permitiéndole decidir el momento, el tiempo y lugar que él considere necesario para hacerlo, respondiendo siempre a sus intereses y a su deseo de aprender.

Manrique (2004) menciona que existe un alto nivel de autonomía, donde el estudiante logra un manejo experto en el conocimiento de su forma de aprender y de regular su propio aprendizaje, orientado hacia determinadas metas, haciendo uso óptimo de los diferentes recursos que tiene a su disposición. A continuación, se presenta un cuadro donde se muestran las capacidades y estrategias de dicho estadio.

Tabla 5.- Capacidades y estrategias para el aprendizaje autónomo

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN	ESTRATEGIAS DE AUTOREGULACIÓN	ESTRATEGIAS DE AUTOEVALUACIÓN:	HABILIDADES COMUNICATIVAS Y SOCIALES DE SOPORTE
Demuestra autocontrol de sus capacidades y condiciones emocionales	Demuestra dominio en la formulación de su plan de estudio	Evalúa y decide durante su actuación qué debe cambiar, ajusta para lograr sus metas	Demuestra dominio en la formulación de criterios de evaluación antes, durante y al final de su proceso de estudio. Asume la evaluación como actitud y estrategia permanente de mejora.	<p>Desarrollo de habilidades Comunicativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produce comunicaciones multimediales. <p>Desarrollo de habilidades sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma decisiones sobre su interacción con los otros en función a sus metas de aprendizaje personales • Valora el aporte de los otros en su proceso de aprendizaje.

Tomado de Lileya (2004: 10)

Se dice que un estudiante es autónomo, cuando ha alcanzado la capacidad de regirse por sí mismo para tomar decisiones, considerando las mejores opciones

para aprender, permitiéndose contrastar sus propios puntos de vista, dar sentido a su razonamiento y negociar soluciones a diversos problemas que se le presentan.

La autonomía es entonces, la facultad que permite al estudiante regular su proceso cognitivo, considerando el contexto o condiciones en las que se desarrolla el aprendizaje. La autonomía implica que el estudiante aplique estrategias meta cognitivas, que le permitan ser conscientes de su propio proceso de aprendizaje y mantener el control y dominio de sí mismo.

CAPITULO V

METODOLOGIA

5.1 Pregunta de Investigación

¿Qué estrategias de acompañamiento utiliza el tutor para favorecer el aprendizaje autónomo en la educación virtual?

5.2 Objetivo general

Conocer las estrategias de acompañamiento utilizadas por diversos tutores para favorecer el aprendizaje autónomo en los estudiantes.

5.3 Objetivo específico

Conocer qué estrategias de acompañamiento utilizaron ocho tutores que impartieron un curso bajo la modalidad virtual para favorecer el aprendizaje autónomo de sus estudiantes.

5.4 Método

Este trabajo esta basado en la investigación descriptiva, siguiendo un diseño de investigación flexible, en el que se utilizaron herramientas como la hoja de registro y el cuestionario para recabar la información.

5.5 Sujetos

La investigación se realizó tomando como muestra a ocho tutores que impartieron un curso a nivel licenciatura en la modalidad virtual.

5.6 Escenario

Esta investigación se realizó en el ambiente educativo virtual Moodle versión 1.9. Las herramientas de comunicación que la plataforma ofrece a los tutores para trabajar y acompañar a los estudiantes son:

- Perfil.

- Foros.
- Correo electrónico.
- Tablón de anuncios.
- Calendario de actividades.

5.8 Instrumentos

La investigación descriptiva consiste en un estudio observacional, en el cual no se interviene o manipula el factor de estudio directamente, solamente se observa lo que ocurre con el fenómeno de estudio en condiciones naturales en la realidad. La hoja de registro y el cuestionario son herramientas esenciales en esta investigación para la recolección de datos.

Para comprender en qué consiste cada una de estas herramientas es necesario describirlas brevemente.

5.8.1 Hoja de registro

La hoja de registro es una herramienta que sirve para recolectar y clasificar la información de acuerdo a determinadas categorías mediante la anotación y registro de sus frecuencias de datos. Su principal función es hacer fácil la recopilación de datos y realizarla de forma que puedan ser usados y analizados fácilmente, ya que de acuerdo a Herrero (1997) el registro es utilizado para la recolección de información y posteriormente la revisión de la misma, con un sistema de categorización para su análisis.

5.8.2 Cuestionario

Un cuestionario es la técnica más empleada en la investigación para la recogida de datos que consiste en un conjunto de preguntas por escrito respecto a una o más variables a medir sobre un tema en específico, presenta la ventaja de reunir información en poco tiempo y llegar a un gran número de sujetos de investigación de manera fácil y sencilla (Martín, 2005).

5.9 Planteamiento de Hipótesis

Los tutores utilizan estrategias de acompañamiento para favorecer el aprendizaje autónomo de los estudiantes.

5.10 Procedimiento

El trabajo de investigación consistió en explorar la plataforma virtual donde se impartió el curso. En una primera instancia se elaboró una hoja de registro (anexo1), en la cual registraron categóricamente las estrategias de acompañamiento que los tutores virtuales utilizaron durante el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Posteriormente se diseñó un cuestionario con 9 reactivos, el cual se aplicó a los tutores (anexo 3) con la intención de saber que estrategias de acompañamiento utilizaron para guiar el aprendizaje de los estudiantes de acuerdo a las herramientas brindadas por plataforma. De este modo pudimos profundizar y corroborar las respuestas de los tutores con las observaciones realizadas en la plataforma.

Por último, nos dimos a la tarea de reunir la información de los cuestionarios aplicados a los estudiantes en la plataforma, sobre el desempeño de sus tutores durante el curso (anexo 2). Esto se hizo con el fin de contrastar la información de lo que observamos en la plataforma y las respuestas dadas por los tutores en el cuestionario.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Análisis de resultados

Tomando en cuenta que la etapa del análisis e interpretación de resultados es la que requiere de mayor creatividad y habilidad intelectual, pues es en esta etapa donde hay que encontrar los puntos de coincidencia de resultados con los que se plantearon en el esquema de investigación (Munch & Ángeles ,2001). Una vez recabada la información procedimos a analizarla de la siguiente manera:

- Describir y sintetizar los resultados
- Estudiar cada uno de los resultados por separado.
- Efectuar una síntesis de los resultados
- Presentar los resultados por medio de gráficas.

La organización de la interpretación de los resultados se hizo por medio de categorías de análisis vinculadas directamente al acompañamiento del tutor, es decir:

- Integración de grupo.
- Resolución de dudas e inquietudes.
- Fomentar la participación en los foros de discusión.
- Motivación a los estudiantes.
- Brindar retroalimentación.
- Mostrar flexibilidad.

6.2 Interpretación de resultados

Para la presentación de los resultados se utilizaron gráficas que representan las categorías establecidas en la hoja de registro y cada una de las respuestas de los cuestionarios aplicados tanto a tutores como a estudiantes.

A continuación se muestran dichas gráficas con los resultados obtenidos durante esta investigación.

6.2.1 Información en la plataforma

Dentro de la plataforma se mostraron los objetivos del curso de manera clara y precisa, también se les explicó a los estudiantes la manera en que serían evaluados y la forma en la que se debían realizar las actividades; además, se les aplicó una evaluación diagnóstica para conocer sus ideas previas.

6.2.2 Información obtenida de la participación de los tutores dentro del curso

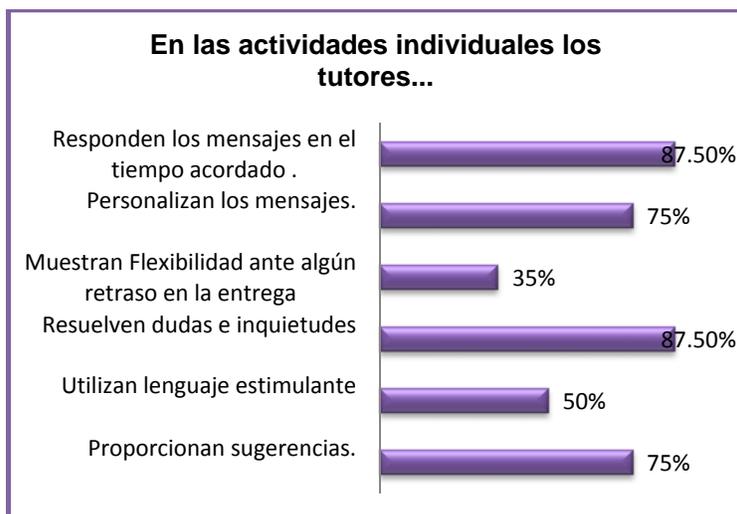
Gráfica 1



Con relación a los resultados mostrados en la gráfica 1 que corresponde a las estrategias de acompañamiento utilizadas por los tutores en las actividades colectivas (foros), se puede observar que el 82.50% de los tutores integraron al grupo al inicio del curso. El 62.50% de ellos dieron resolución de dudas e inquietudes y participaron con regularidad. Un 50% realizó preguntas con la finalidad de generar el debate y el 37.50% fomentó la participación de los estudiantes y brindó retroalimentación.

Como lo indica la gráfica, en la realización de los foros fue mayor el índice de los tutores que sus estrategias estuvieron centradas en mantener integrado al grupo, resolver las dudas e inquietudes de los estudiantes y participar con regularidad, que los que las utilizaron para fomentar la participación del grupo y brindar retroalimentación sobre los comentarios de los estudiantes.

Gráfica 2



En la gráfica número 2 correspondiente a las estrategias de acompañamiento utilizadas por los tutores en las actividades individuales (tareas), se muestra que el 87.50% logro responder las tareas en el tiempo acordado. Un mismo porcentaje resolvió las dudas e inquietudes que se presentaron respecto a las actividades y los contenidos del curso. El 35% mostro flexibilidad sobre el ritmo de trabajo de los estudiantes. El 75% personalizó los mensajes que les enviaba a los estudiantes cuando proporcionaba sugerencias para mejorar la calidad del producto y el 50% de los tutores utilizaron un lenguaje estimulante.

Como lo indica la gráfica fue alto el índice de los tutores que respondieron las dudas e inquietudes de los estudiantes y que hicieron algún comentario sobre las tareas en tiempo (24 horas) personalizando los mensajes. Sin embargo fue muy bajo el porcentaje de tutores que utilizaron un lenguaje estimulante al dar retroalimentación y menor aun los que mostraron flexibilidad ante alguna situación de retraso.

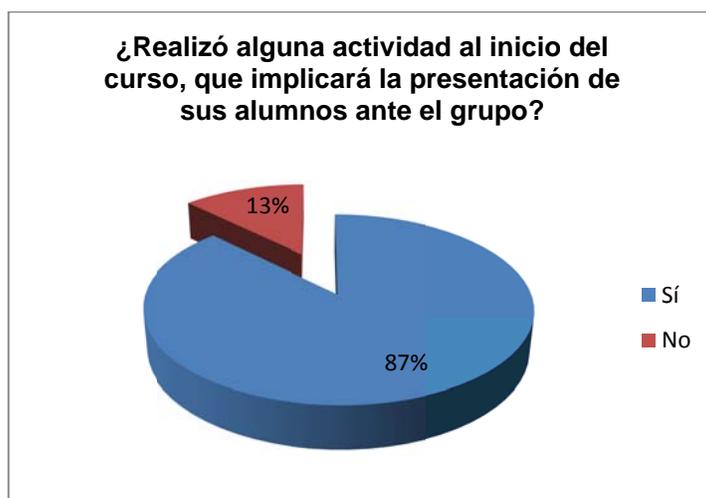
6.2.3 Resultados e información obtenida de los cuestionarios aplicados a los tutores del curso

Gráfica 3



La gráfica número 3, muestra que el 100% de los tutores manifestó haberse presentado de alguna manera con los estudiantes al inicio del curso. Lo que indica que los tutores trataron de establecer un clima de trabajo agradable con los estudiantes desde el primer contacto que tuvieron con ellos.

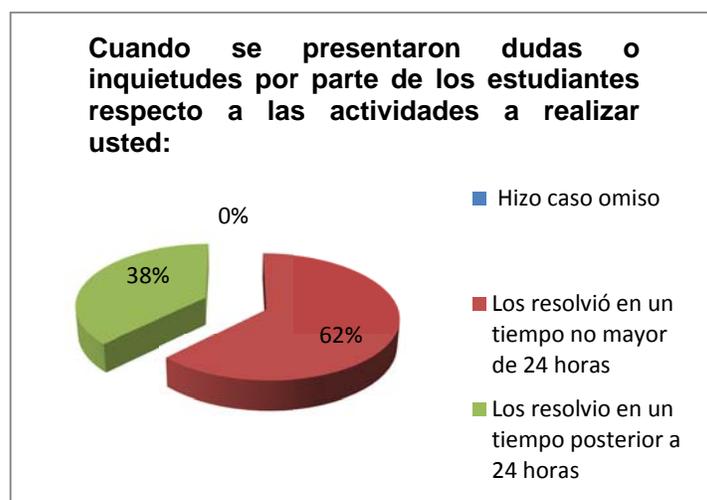
Gráfica 4



La gráfica número 4 muestra que el 87 % de los tutores refirió haber realizado alguna actividad al inicio del curso para que de los estudiantes se presentaran ante el grupo, mientras que el otro 13% manifestó no haberlo hecho.

De esta forma se observa, que fue mayor el porcentaje de los tutores que realizaron alguna actividad para integrar a los estudiantes al inicio del curso que aquellos que no lo hicieron.

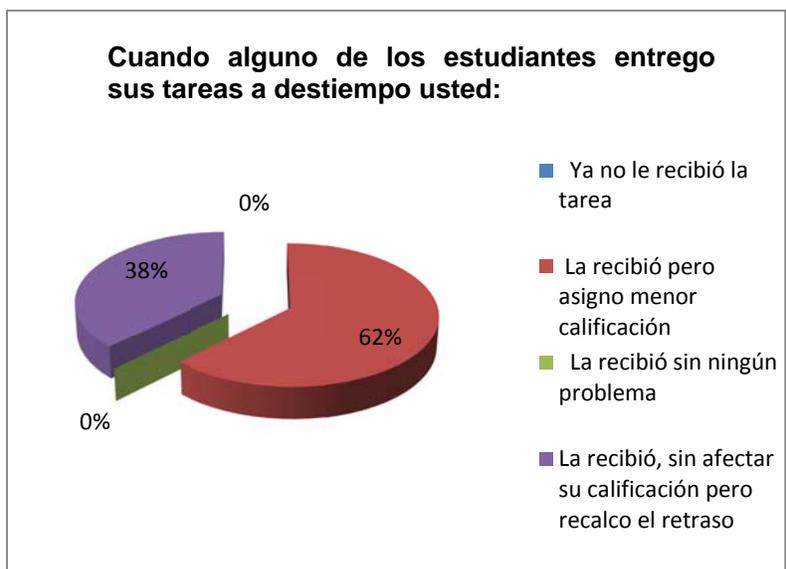
Gráfica 5



En la gráfica número 5, se muestra que cuándo se presentaron dudas o inquietudes por parte de los estudiantes respecto a las actividades realizadas durante el curso, el 62% de los tutores expresó haberlas resuelto en un tiempo no mayor a 24 horas, mientras que el 38% dijo haberlas contestado en un plazo mayor.

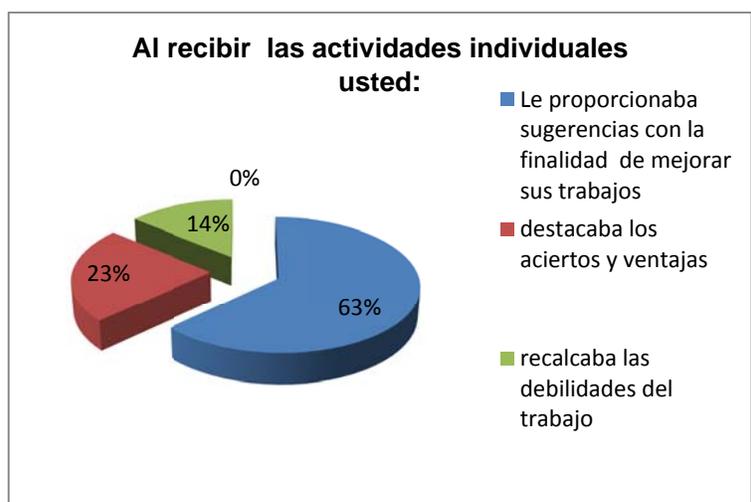
Esto demuestra que la mayor parte de los tutores se mantuvieron atentos a las dudas e inquietudes que se presentaron en los alumnos y que las respondieron a tiempo.

Gráfica 6



La gráfica número 6 muestra que cuando los estudiantes entregaron alguna de sus tareas a destiempo, el 62% de los tutores mencionó que la recibió impactando directamente en su calificación, mientras que el 38% restante indicó haberla recibido sin que afectara su calificación, pero recalco el retraso. Por tanto fue menor el porcentaje de tutores que no le dieron relevancia al tiempo de entrega de las tareas, en comparación de los que le sí lo hicieron y lo reflejaron en la calificación.

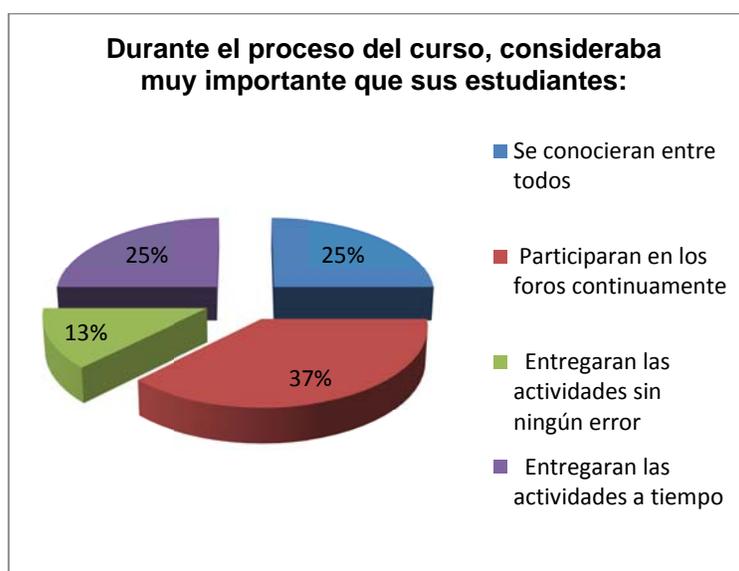
Gráfica 7



La gráfica número 7, indica que al recibir las tareas realizadas por los estudiantes, el 63% de los tutores proporcionó sugerencias con la finalidad de que mejoraran la calidad de sus trabajos. Un 23% recalco los aciertos y ventajas del trabajo, mientras que el 14% restante indicó únicamente haberse centrado en mencionarles los puntos débiles del trabajo.

Tal como lo muestra la gráfica, el índice de tutores que brindaron sugerencias para que los estudiantes mejoraran la calidad de los trabajos fue mucho más alto de los que simplemente recalocaban las debilidades sin proponer puntos de mejora.

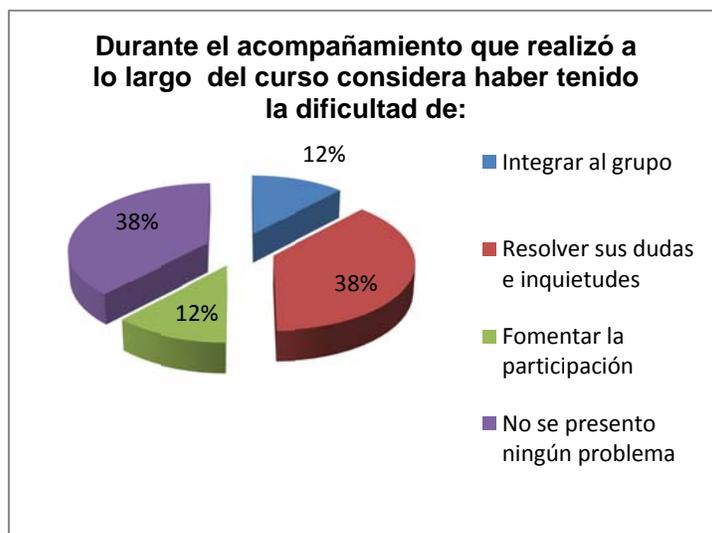
Gráfica 8



La gráfica número 8 muestra que durante el proceso del curso, 37% de los tutores consideraba muy importante que sus estudiantes participaran en los foros de manera constante, 25% que se conocieran entre todos, otro 25% que entregaran las actividades a tiempo y para el 12% restante que entregaran las actividades sin ningún error.

Esto demuestra que el índice de tutores que consideraron importante que entregaran las actividades sin ningún error fue más bajo que el de los tutores que consideraron que los estudiantes participaran en los foros de manera constante, se conocieran entre todos y entregaran las actividades a tiempo.

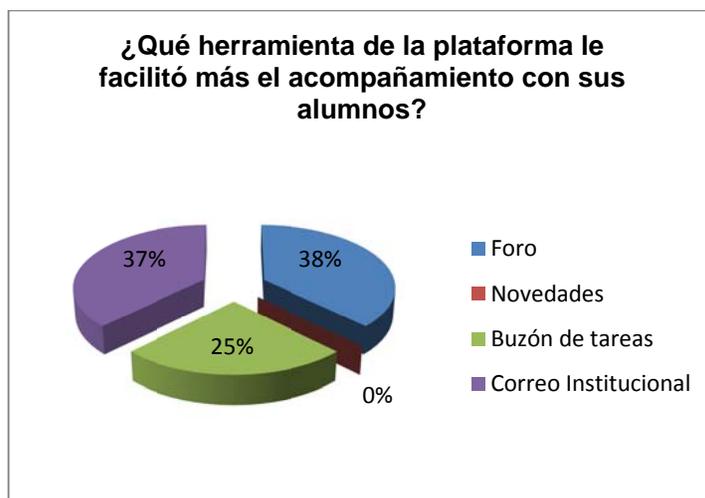
Gráfica 9



La gráfica número 9 correspondiente a las dificultades que se les presentaron a los tutores al momento de acompañar a los estudiantes durante el curso, señala que el 38% mencionó haber tenido dificultades al momento de resolver las dudas e inquietudes, 38% indicó que no se presentó ningún problema, un 12% mencionó que tuvo dificultades para integrar al grupo y el otro 12% restante al momento de fomentar la participación en los foros.

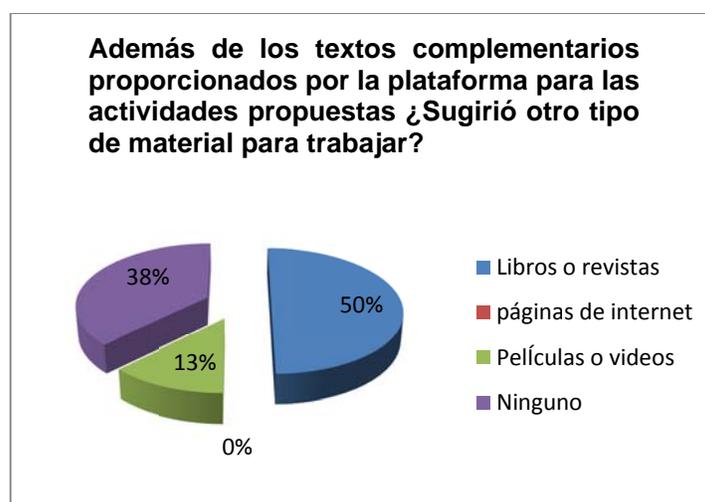
Tal como se muestra en la gráfica el porcentaje de tutores que tuvieron dificultades para comunicarse con los estudiantes fue equitativo a aquellos que no lo hicieron. Lo mismo sucedió en el porcentaje de los tutores que tuvieron dificultades para fomentar la participación con los que tuvieron dificultades para integrar al grupo.

Gráfica 10



La gráfica número 10 señala que de las herramientas existentes dentro de la plataforma para acompañar a los estudiantes, el 38% de los tutores manifestó que el foro fue la herramienta que le facilitó el acompañamiento, otro 37% indicó que fue el correo institucional, mientras que el 25% restante indicó que fue el buzón de tareas. Como se ve reflejado en la gráfica, no es muy considerable la diferencia entre el índice de tutores que tuvo mayor facilidad para acompañar a los estudiantes haciendo uso del foro con los que lo hicieron por medio del correo institucional. La diferencia se hace más notable sobre el porcentaje de tutores que utilizaron el buzón de tareas.

Gráfica 11

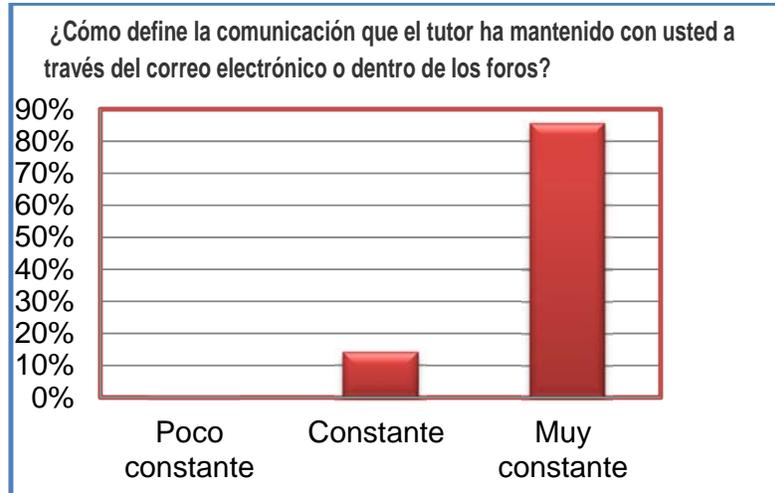


La gráfica 11 muestra que, además de los textos proporcionados por la plataforma para la realización de las actividades, el 50% de los tutores indicó haber utilizado libros o revistas para complementar el desarrollo de las actividades, 12.5% mencionó haberlo hecho con películas o videos y el otro 37.5% restante indicó que no utilizó algún otro material externo.

La gráfica muestra que fue mayor el porcentaje de los tutores utilizó recursos extra como libros o revistas para complementar las actividades del que sugirió películas o videos. El porcentaje de los tutores que no lo hicieron fue el más bajo.

6.2.4 Resultados e interpretación de las gráficas con respecto a las respuestas de los estudiantes

Gráfica 12



Como muestra la gráfica número 12, el 87.7% de los estudiantes manifestó que la comunicación que el tutor mantuvo con ellos por medio del correo y durante los foros fue muy constante, mientras que el otro 14.2% restante indicó haber tenido una comunicación constante.

De este modo se puede observar que la mayoría de los estudiantes vio reflejado un alto índice de acompañamiento en las herramientas de foro y correo electrónico.

Gráfica 13



La gráfica número 13 indica que el 100% de los estudiantes respondieron que el tutor se comunicó con ellos desde el momento en que se hizo cargo del grupo.

Gráfica 14



La gráfica número 14 muestra que cuando se presentaron dudas e inquietudes con respecto a las actividades a realizar, el 100% de los estudiantes indicó que su tutor orientó y aclaró sus dudas en el correo electrónico institucional, lo que refiere que el correo institucional fue una herramienta muy utilizada por los tutores para guiar el aprendizaje de los estudiantes.

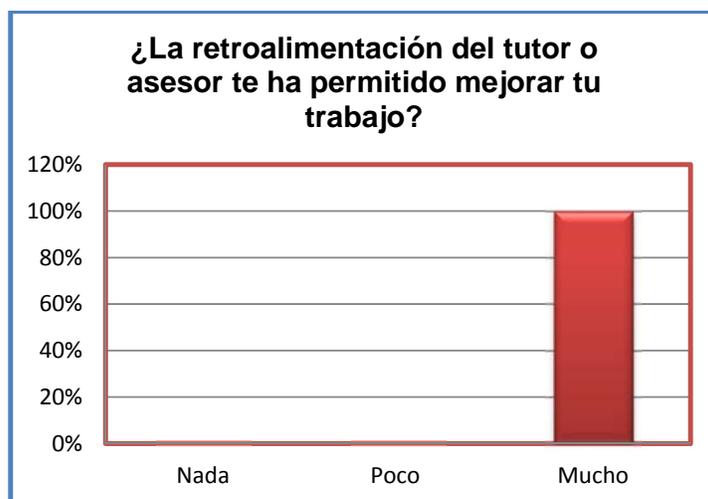
Gráfica 15



La gráfica número 15 muestra que el 100% de los estudiantes indicó que sus tutores los orientaron y aclararon sus dudas durante la participación en los foros.

Esto indica que los tutores se mantuvieron al pendiente de los estudiantes, guiándolos durante la realización de los foros.

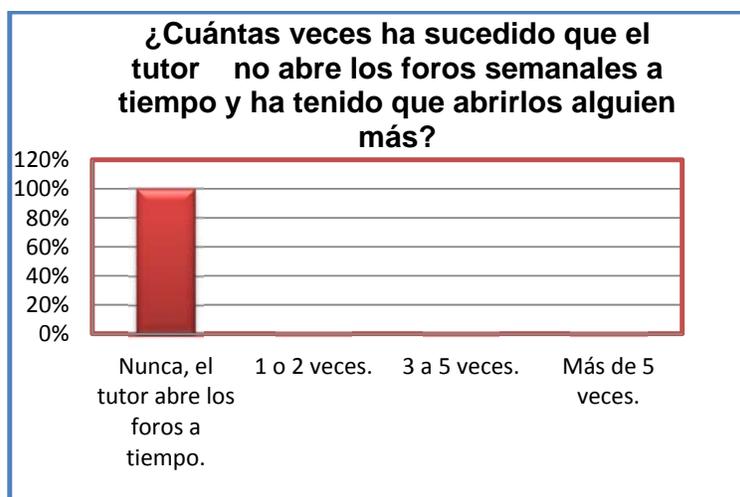
Gráfica 16



Respecto a la pregunta que refiere a si la retroalimentación que les brindo el tutor les sirvió para mejorar sus trabajos, la gráfica número 16 muestra que el 100% de los estudiantes mencionó que la retroalimentación les permitió mejorarlos mucho.

De acuerdo a la información de la gráfica la retroalimentación proporcionada por los tutores fue de gran utilidad para que los estudiantes pudieran realizar de manera más óptima sus actividades.

Gráfica 17



La gráfica número 17 correspondiente a la pregunta sobre si los tutores en algún momento del curso abrieron los foros a destiempo y por consecuencia alguno de los estudiantes tuvo que hacerlo, muestra que el 100% de los estudiantes mencionó que los tutores siempre abrieron los foros a tiempo por lo cual, no tuvieron la necesidad de que alguno de ellos lo hiciera.

Esto indica que la responsabilidad asumida por el tutor para abrir los foros desde el principio fue muy alta.

Gráfica 18



La gráfica número 18 muestra que al preguntarles a los estudiantes sobre las estrategias que el tutor utilizó para acompañarlos en su aprendizaje, el 100% de ellos mencionaron que su tutor se mostró en todo momento atento y respondió las dudas que tuvieron, el 85.70% mencionó que su tutor dio la información necesaria para desarrollar sus tareas, mientras que el 71.40% indicó que su tutor estuvo al pendiente de sus necesidades.

De acuerdo a la información reflejada en la gráfica, para la mayoría de los estudiantes el tutor se mostró atento y resolvió todas sus dudas, mientras que para un alto índice de estudiantes el tutor proporcionó la información correcta y estuvo al pendiente de sus necesidades.

Gráfica 19



La gráfica número 19 correspondiente a la opinión que los estudiantes tienen sobre el desempeño que tuvieron los tutores durante el curso, muestra que el 57.10% tiene la opinión de que su tutor es excelente, mientras que el 42.80% restante considera que simplemente es un buen tutor.

Esto refleja que fue mayor el porcentaje de los estudiantes que calificaron el desempeño de los tutores como excelente que el que lo calificó como bueno.

6.3 Conclusiones

A manera de conclusión podríamos decir que:

- Todas las estrategias de acompañamiento son importantes dentro de la Educación virtual, sin embargo, dichas estrategias pueden variar considerablemente entre unos y otros tutores. Así mismo, el tutor puede hacer uso de las estrategias de acompañamiento como considere necesario para cubrir las necesidades no solo de un estudiante, si no de tantos estudiantes como tenga a su cargo.
- El tutor es un agente indispensable dentro de la educación virtual, ya que independientemente de que existan diversas estrategias de acompañamiento, este será el responsable de llevarlas a cabo con la intención de fomentar en el estudiante un aprendizaje autónomo y por lo tanto tendrá la decisión de cuál, cómo y en qué momento aplicarlas.
- Dentro de la educación virtual, se generan lazos de confianza entre tutores y estudiantes, que pueden ser reforzados en la medida en la que el tutor mantenga un mayor interés en el aprendizaje que el estudiante va construyendo a lo largo del curso.
- Un principio fundamental en la educación a distancia es la flexibilidad que ofrece esta modalidad educativa a los estudiantes para que estos puedan estudiar de acuerdo a sus posibilidades y tiempos, sin embargo pocos tutores adoptan esta estrategia como parte de su metodología de acompañamiento.
- A pesar de todos los recursos de comunicación con lo que cuenta la plataforma virtual para establecer un mayor acercamiento entre tutor y estudiante, aún sigue habiendo dificultades por parte de los tutores a la hora de comunicarse con sus estudiantes.
- La necesidad de establecer un clima agradable dentro del curso hace que en la mayoría de los casos los tutores centren sus estrategias en realizar actividades que fomenten la integración del grupo, descuidando así otras estrategias que implican la construcción de nuevos conocimientos.
- No importan que herramientas de la plataforma utilicen los tutores para acompañar a los estudiantes, siempre y cuando las estrategias que utilicen fomenten el aprendizaje autónomo de sus estudiantes.

- Es importante que se sigan realizando investigaciones que hablen sobre el uso de las estrategias de acompañamiento en los entornos virtuales, ya que esto puede dar un panorama más amplio sobre el uso y manejo de dichas estrategias para aquellas personas que pretendan formar parte de esta modalidad educativa como tutores.

6.4 Propuesta

Con base a los resultados y conclusiones obtenidas dentro de esta investigación, proponemos lo siguiente:

La realización de un curso propedéutico en un entorno virtual, tanto teórico como práctico, cuyos objetivos sean:

- Dar a conocer una visión más panorámica sobre las estrategias de acompañamiento.
- Capacitar y familiarizar a los tutores con el manejo de las herramientas de la plataforma de trabajo.
- Sensibilizar a los tutores sobre la importancia que tiene la acción de tutor (guía-acompañante) dentro de los entornos virtuales.
- Motivar a los tutores para que se involucren más en el acompañamiento hacia sus estudiantes y vivan la experiencia de ser estudiantes antes que tutores virtuales.

Además del uso de herramientas como lo el foro, el correo institucional, el perfil y buzón de tareas se puede hacer uso de video como el skype y el chat para mantener la comunicación con los estudiantes.

El uso de videos de bienvenida donde los tutores se presenten con los estudiantes.

El desarrollo de un foro al final de cada modulo donde los estudiantes compartan con el tutor sus experiencias sobre las actividades realizadas.

Ser respetuosos a los comentarios de los estudiantes de manera en que no se sientan ofendidos o juzgados.

Generar preguntas, cuestionamientos o planteamientos que sirvan para que los estudiantes participen en los foros.

Reforzar los contenidos de los mensajes de los estudiantes.

Utilizar letra legible de manera que a los estudiantes no les cueste trabajo leer los comentarios.

Cerrar los foros siempre con un comentario que concluya todas las opiniones de los estudiantes.

La realización de galerías fotográficas que permitan por medio de imágenes reforzar los temas vistos.

Hacer los temas más atractivos para los estudiantes haciendo uso de imágenes, elaboración de historietas, presentación en power point, videos etc.

Hacer correcciones dentro de los documentos entregados por los estudiantes puede hacer más enriquecedora la retroalimentación.

En los foros, hacer comentarios claros, breves y precisos de manera que el estudiante no sienta extenso el contenido.

En los foros realizar una lluvia de ideas que le permitan al grupo construir definiciones de los conceptos sobre el tema a desarrollar.

El uso de mapas conceptuales y la exposición de sus trabajos pueden hacer más enriquecedor el aprendizaje de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Anaya, K. (2004). *Enseñanza virtual: fundamentos, perspectivas actuales y visión de la universidad de granada: Universidad de Granada* . Obtenido de Universidad de Granada: <http://cevug.urg.es>
- Ausubel, D. (1976). *Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.
- Bautista, G., Borges, F., & Forés, A. (2008). *Didáctica universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje*. Madrid: Publicaciones Narcea, S.A. de Ediciones.
- Borges, F. (Mayo de 2005). *La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas: Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de Universidad Oberta de Catalunya: <http://www.uoc.edu>
- Briceño, M. (Diciembre de 2006). *La asesoría en entornos tecnológicos educativos: Sistema de información Científica REDALYC*. Obtenido de Sistema de información Científica REDALYC: <http://www2.scielo.org>
- Cardona, E. (10 de Noviembre de 2008). *Consideraciones acerca de la educación virtual como comunidad de relaciones afectivo valorativas: Revista Iberoamericana de Educación*. Obtenido de Revista Iberoamericana de Educación: <http://rieoei.org>
- Carrillo, J. (1995). *Naturaleza y contexto de la Educación virtual: Sistemas de Centro de Conocimiento*. Obtenido de Sistemas de Centro de Conocimiento: <http://www.sistemasdeconocimiento.org>
- Concepcion, U. d. (Octubre de 2001). *Manual del tutor: Universidad de Concepcion*. Obtenido de Universidad de Concepcion: <http://www.cted.udec.cl>
- De la Herrán, A., & Cortina, M. (2007). *El acompañamiento educativo desde la tutoría en situaciones de duelo: Ces Don Bosco*. Obtenido de Ces Don Bosco: <http://www.cesdonbosco.com>
- Delgado, M., & Arlyne, S. (30 de Agosto de 2009). *Estrategias didácticas creativas en entornos virtuales para el aprendizaje: Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica*. Obtenido de Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica: <http://redalyc.uaemex.mx>
- Esteban, M. (2008). *Las estrategias de aprendizaje en el entorno de la educación a distancia: Universidad de Murcia*. Obtenido de Universidad de Murcia: <http://www.um.es>

- Fainholc, B. (1999). *La interactividad en la Interacción a Distancia*. Buenos Aires: Paidós.
- Fandos, M., Jiménez, J., & González, A. (2002). *Estrategias didácticas en el uso de la tecnologías de la información y la comunicación: Comunidad Andina*. Obtenido de Comunidad Andina: <http://www.comunidadandina.org>
- Fernandez, M., & Bermúdez, M. (Febrero de 2009). *La plataforma virtual como estrategia para mejorar el rendimiento escolar de los alumnos en la I.E.P Coronel Joaquín Inclán de Piura: Sociedad de la Información Revista digital*. Obtenido de Sociedad de la Información Revista digital: <http://www.sociedadelainformacion.com>
- Fernández, S. (2005). *El aprendizaje autónomo y su gestión en el marco del aprendizaje a lo largo de la vida: Trainers in Europa*. Obtenido de Trainers in Europa: www.trainersineurope.org
- García, A. (2001). *Educación a distancia. De la teoría a la práctica: Universidad Técnica Particular de Loja*. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja: <http://redalyc.uaemex.mx>
- García, F. (2007). *Accesibilidad, educación y tecnologías de la información y la comunicación: Observatorio estatal de la Discapacidad*. Obtenido de Observatorio estatal de la discapacidad: <http://www.observatoriodeladiscapacidad.es>
- García, L., Oliver, A., & Alejo, P. (Univerisad Nacional de Educación a Distancia). *Perspectivas de la función tutorial en la UNED: Univerisad Nacional de Educación a Distancia*. Obtenido de Univerisad Nacional de Educación a Distancia: www.uned.es
- Garduño, R. (2008). *Contenido educativo en el aprendizaje virtual: E-Journal*. Obtenido de E-Journal: <http://www.ejournal.unam.mx>
- Heest, V., & Monroy, A. (Septiembre de 2000). *¿Aprendizaje virtual o real?, Universidad Autónoma Metropolitana: Centro Geo*. Obtenido de Centro Geo : <http://www.centrogeo.org.mx>
- Irigoin, M., Tarnapol, P., Faulkner, D., & Coe, G. (2002). *Mapa de competencias de la comunicación para el desarrollo y el cambio social: conocimientos, habilidades y actitudes en acción: Red Nacional de Cuba*. Obtenido de Red Nacional de Cuba: <http://www.sld.cu>
- Llorente, C. (2005). *La tutoría virtual: Técnicas y tutoría, herramientas y estrategias: Grupo de Tecnología Educativa*. Obtenido de Grupo de Tecnología Educativa: <http://tecnologiaedu.us.es>

- Manrique, L. (23 de Marzo de 2004). *El aprendizaje autonomo en la educación a distancia: Universidad Autónoma de México*. Obtenido de Universidad Autónoma de México: <http://pruebas.cuaed.unam.mx>
- Maya, A. (1993). *La educación a distancia y la función tutorial: Unesco San José*. Obtenido de Unesco San José: <http://www.usc.es>
- Mayor, P. (9 de Julio de 2011). *No es posible una educación a distancia sin tutor: Noticias Universia*. Obtenido de Noticias Universia: <http://noticias.universia.net.co>
- Melare, D. (2007). *Tecnologías de la Inteligencia*. España: Proa.
- Monereo, C. (2005). *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender: Universidad de Salamanca*. Obtenido de Universidad de Salamanca: <http://campus.usal.es>
- Navarro, R., & Cristina, A. (2004). *Educación en línea: nuevos modelos de relación docente-alumno en la educación a distancia: Sistema de Información Científica*. Obtenido de Sistema de Información Científica: <http://ateneonline.net>
- Pagano, P. (Enero de 2008). *Los tutores en la educación a distancia: Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de Universidad Oberta de Catalunya: <http://www.uoc.edu>
- Perdomo, M. (2008). *El rol y el perfil del docente en la educación a distancia: Universidad del Salvador*. Obtenido de Universidad del Salvador: www.salvador.edu.ar
- Pérez, G. (s.f.). *El concepto de estrategia: Instituto Politécnico Nacional UPIICSA*. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional UPIICSA: <http://www.sepi.upicsa.ipn.mx>
- Ramirez, H. (Febrero de 2011). *Experiencias de bachillerato a dsitancia: Revista Mexicana de bachillerato a distancia*. Obtenido de Revista Mexicana de bachillerato a distancia: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx>
- Rojas, G. (2001). *Aprendizaje autónomo estrategias para bachillerato: Universidad Autónoma de México*. Obtenido de Universidad Autónoma de México: <http://www.evaluacion.unam.mx>
- Roman, E. (Febrero de 2009). *Sobre la retroalimentación o el feet back en la educación superior on line Universidad Católica del Norte: Sistema de información Científica REDALYC*. Obtenido de Sistema de información Científica REDALYC: <http://redalyc.uaemex.mx>

- Samarrona, J. (1975). *Tecnología de la enseñanza a distancia: Ministerio de Educación y Ciencia*. Obtenido de Ministerio de Educación y Ciencia: <http://ares.cnice.mec.es>
- Sánchez, J. (2005). *Plataformas tecnológicas para el entorno educativo: Universidad de los Andes Venezuela*. Obtenido de Universidad de los Andes Venezuela: <http://www.saber.ula.ve>
- Sanchez, L. (2009). *Estrategias de dinamización para comunidades virtuales de práctica: Institución Iberoamericana de Bogotá Colombia: Educ@2009*. Obtenido de Educ@2009: <http://www.eduqa2009.net>
- Soto, J., & Fernandez, J. (2004). *Los retos de la educación ante la exclusión digital: Foro de tecnología Educativa y Atención a la Diversidad*. Obtenido de Foro de tecnología Educativa y Atención a la Diversidad: <http://www.tecnoneet.org>
- Vásquez, M. (2004). *Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento: Universidad de Salamanca*. Obtenido de Universidad de Salamanca: <http://noesis.usal.es>
- Wong-Gozaes, P. (14 de Noviembre de 2004). *Regiones y redes territoriales emergentes ante la globalización y la virtualización de la economía: Revista Universidad de Sonora*. Obtenido de Revista Universidad de Sonora: <http://noesis.usal.es>

ANEXOS

Anexo 1

Hoja de registro

ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO EN EDUCACION VIRTUAL			
Tutor:	Grupos a cargo:	Módulo a observar:	Fecha de observación:
	Grupo a observar:	Semana:	

En la plataforma		
	SI	NO
Se muestran los objetivos del curso.		
Se indica la forma de trabajo.		
Se menciona como se va a evaluar.		
Se aplica test para conocer las ideas previas de los alumnos.		
Se muestra la calificación de los alumnos		

La Información brindada en la plataforma es...	Clara	Coherente con la finalidad del tema
---	--------------	--

		S	CS	AV	N
En las actividades colectivas (foros) el tutor...	Integra al grupo				
	Participa con regularidad				
	Brinda retroalimentación				
	Realiza preguntas para generar el debate				
	Fomenta la participación				
	Resuelve dudas e inquietudes.				

		S	CS	AV	N
En las actividades individuales el tutor...	Proporciona Sugerencias para la mejora del producto				
	Utiliza lenguaje estimulante				
	Personaliza los mensajes.				
	Resuelve dudas e inquietudes				
	Muestra flexibilidad				
	Responde los mensajes a tiempo (24 hrs.)				

¿Qué herramientas de la plataforma utiliza el tutor para generar el acompañamiento en el estudiante?

OBSERVACIONES:

<i>Siempre</i>	<i>S</i>
<i>Casi siempre</i>	<i>CS</i>
<i>Algunas veces</i>	<i>AV</i>
<i>Nunca</i>	<i>N</i>

Anexo 2

Encuesta de evaluación aplicada a los estudiantes sobre la tutoría

Contesta la siguiente información.

1.- ¿Cuál es el nombre de su tutor?

2.- ¿Cómo define la comunicación que el tutor ha mantenido con usted a través del correo electrónico o dentro de los foros?

- a) Poco constante
- b) Constante
- c) Muy constante

3.- ¿El tutor se comunicó con ustedes desde el momento en que tomó a su cargo el grupo?

- a) Si
- b) No

4.- ¿El tutor le orienta y aclara sus dudas en el correo electrónico institucional?

- a) Si
- b) No

5.- ¿El tutor le orienta y aclara sus dudas en los foros?

- a) Si
- b) No

6.- ¿La retroalimentación del tutor o asesor le ha permitido mejorar tu trabajo?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Mucho

7.- ¿Cuántas veces ha sucedido que el tutor no abre los foros semanales a tiempo y ha tenido que abrirlos alguien más?

- a) Nunca, el tutor abre los foros a tiempo
- b) 1 o 2 veces
- c) 3 a 5 veces
- d) Más de 5 veces

8.- ¿Qué tareas de acompañamiento ha realizado el tutor? (Señale todas las que considere)

- a) Se muestra atento
- b) Está al pendiente de sus necesidades en el curso
- c) Le da la información necesaria para desarrollar sus tareas
- d) Responde a sus dudas
- e) Otras

9.- ¿Qué opinión tiene usted del tutor de su grupo?

- a) Es un mal tutor
- b) Es un tutor regular
- c) Es un buen tutor
- d) Es un excelente tutor

10.- Si tuviera comentarios adicionales sobre su tutor, por favor escríbalos brevemente

Anexo 3

Cuestionario aplicado a los tutores



Datos personales.

Nombre: _____

Indicaciones y sugerencias:

Lee con atención cada una de las preguntas y contesta con la mayor sinceridad posible, solo te tomara unos minutos responderlas.

Algunas preguntas son de opción múltiple, puedes marcarlo con la opción de remarcado de texto de la barra de herramientas de Word **ejemplo.**

Todas las preguntas son de gran importancia para la recolección de datos, te pedimos de favor no dejar de contestarlas.

Preguntas:

1.- Al inicio del curso ¿Se presentó usted ante el grupo?

- a) Si
- b) No

2.- ¿Realizó alguna actividad al inicio del curso, que implicará la presentación de sus estudiantes ante el grupo?

- a) Si
- b) No

3.- Cuándo se presentaron dudas o malos entendidos por parte de los estudiantes respecto a las actividades a realizar usted:

- a) Hizo caso omiso
- b) Los resolvió en un tiempo no mayor a 24 horas
- c) Los resolvió en un tiempo posterior a 24 horas

4.- Cuando alguno de los estudiantes entregó alguna de sus tareas a destiempo usted:

- a) *Ya no le recibió la tarea*
- b) *La recibió pero asigno menor calificación*
- c) *La recibió sin ningún problema*
- d) *La recibió, sin afectar su calificación pero recalco el retraso*

5.- Al recibir las tareas individuales usted:

- a) *Le proporcionaba sugerencias con la finalidad de mejorar la calidad de los trabajos.*
- b) *Únicamente destacaba los aciertos y ventajas*
- c) *Se centraba en recalcar las debilidades del trabajo*
- d) *Únicamente indicaba la calificación.*

6.- Durante el proceso del curso, consideraba muy importante que sus estudiantes:

- a) *Se conocieran entre todos*
- b) *Participaran en los foros continuamente*
- c) *Entregaran las actividades sin ningún error*
- d) *Entregaran las actividades a tiempo*

7.- Durante el acompañamiento que realizó a lo largo del curso, considera haber tenido la dificultad de:

- a) *Integrar al grupo.*
- b) *Resolver dudas e inquietudes.*

c) *Fomentar la participación en foros.*

d) *No se presento ningún problema.*

8.- ¿Qué herramienta de la plataforma le facilitó más el acompañamiento con sus estudiantes?

a) *Foro*

b) *Novedades*

c) *buzón de tareas*

d) *correo institucional*

9.- Además de los textos complementarios proporcionados por la plataforma para las actividades propuestas ¿Qué ó otro tipo de material sugirió para trabajar?

a) *Libros o artículos*

b) *Páginas de internet*

c) *Películas o videos*

d) *Ninguno*