

## Perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia

*Dr. Marcos Urdaneta\**

**XII Encuentro Iberoamericano de Educación Superior a Distancia de la AIESAD.  
Resumen de Ponencia del Congreso celebrado del 13 al 15 de Junio del 2007,  
Hotel Coral Marien, Puerto Plata, Rep. Dominicana**

### **Resumen**

El propósito de la presente investigación fue determinar el perfil de competencias requeridos por el docente como tutor en línea para la educación a distancia a nivel superior, que le permitan adquirir habilidades para desempeñar de manera efectiva sus actividades con el uso de las nuevas tecnologías a través de Internet. Se enmarca en el enfoque epistemológico positivista específicamente cuantitativo, cuya finalidad es describir, explicar, controlar y predecir conocimientos. Para efectos del caso de estudio se

---

\* República Bolivariana de Venezuela. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Vicerrectorado de Estudios a Distancia y Extensión.

aplicaron técnicas de recolección de datos como la encuesta y la observación directa, que pudo ser validada empleando el método estadístico conocido como Coeficiente de Crombach y la validez del contenido mediante la técnica de consulta cualitativa dirigida a expertos académicos. Los datos arrojados por dichos instrumentos indican que los docentes actuales manifiestan habilidades psicológicas, pedagógicas y comunicativas durante los encuentros con los participantes, sin embargo, poseen deficiencias en cuanto a algunas capacidades técnicas para poder interactuar. No obstante, manifiestan destrezas usando el Chat, foros y correo electrónico como herramientas de comunicación. Así mismo se propuso una serie de lineamientos que describen los aspectos relacionados con los objetivos, funciones, estilos tutoriales, formación y fases que se esperan deben dominar los tutores en línea a través de componentes que desarrollen elementos relacionados con la metacognición y la incorporación de nociones dinámicas organizacionales de supervisión y evaluación de desempeño, rescatando las representaciones sociales incorporando la zona de desarrollo próximo, a fin de poder amplificar la dimensión de la interactividad por la cual deben caracterizarse los sistemas de tutoría a distancia.

**Palabras claves:** *Perfil, competencias del docente, tutor y educación a distancia.*

**Abstract:**

The purpose of the following research paper was to determine the competence profile required in a professor as a tutor on-line for distance education in Higher Education, so that it allows him or her to acquire abilities to perform his/her activities more effectively, with the use of new technologies through internet. It is based on the quantitative positivist epistemological approach, whose objective is to describe, explain,

control, and predict knowledge. For effects of the research, surveys and direct observation were used as data collection techniques, which could be validated by the statistical method known as Crombach Coefficient, and the validity of the contents by means of the qualitative consultation technique addressed to academic experts. The data found in the instruments show the current professors psychological, pedagogical and communicative abilities during the encounters with the participants, however, they show deficiencies in some technical capacities to be able to interact. Nonetheless, they show abilities to use Chats, forum, and e-mails, as communication tools. Also, a series of plans was proposed to describe aspects that are related to objectives, functions, tutorial styles, formation, and phases expected to be known well by the on-line tutors, through components that could develop elements related to metacognition and the incorporation of dynamic organizational notions of supervision and evaluation of performance, getting back again social representations, incorporating the proximity zone development, in order to be able to amplify the dimension of interactivity by which distance tutorial systems must be characterized.

**Key words:** *Profile, competence of the professor, tutor and distance education.*

## **Introducción**

El perfil de competencias del docente como tutor en línea, se define como la combinación de estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre un curso y los estudiantes, con el objeto de incrementar la comprensión de los materiales didácticos disponibles dentro del entorno virtual de aprendizaje, y en consecuencia, su rendimiento académico en el contexto de educación a distancia.

De esta manera, el perfil de competencias del tutor en línea, promoverá el apoyo del docente hacia el trabajo del estudiante,

tanto en el ámbito individual como grupal, además de brindar una mayor información y comprensión sobre las principales dificultades que puedan presentarse en el momento de implantar programas de tutorías en las universidades que adopten este tipo de modalidad de enseñanza a distancia a nivel superior.

En tal sentido, el perfil de competencias del tutor en línea, brindará al docente habilidades para poder realizar una orientación didáctica hacia la comprensión y aplicación de los contenidos abordados, motivando al estudiante a través de una comunicación de doble vía, creando una relación amistosa y sentimientos personales mediante un discurso electrónico, en coherencia con los objetivos didácticos y el contenido.

### **Justificación**

Durante las últimas décadas, los países en desarrollo, han coincidido en el empeño de conceder estímulos y recursos para favorecer la expansión de sus sistemas educativos. En aras de tal propósito, se ha venido cumpliendo un sostenido esfuerzo en el cual se han visto igualmente comprometidos junto con ellos los diversos organismos internacionales que operan a nivel mundial y regional.

Por otro lado, un logro indiscutible alcanzado como consecuencia de este esfuerzo, es el notable incremento de la matrícula escolar en los niveles de la educación y la consiguiente elevación de los presupuestos respectivos, cuyos montos representan cifras que hoy se hace difícil seguir elevando con la misma dinámica y velocidad que caracterizó su crecimiento en años precedentes. Esta expansión de la escolaridad que para América Latina representó una cifra de 56 millones de estudiantes entre 1960 y 1980 según Rivas (1987), inevitablemente aumentará en la misma cantidad en las próximas décadas si se siguen manteniendo las mismas tendencias que han predominado hasta el presente.

De ocurrir esto, se agravarán los problemas económicos de algunos países y se verán más menguadas las posibilidades de atender con los métodos educativos convencionales tales costos,

correspondientes a las demandas de escolarización generados por la tendencia a la masificación estudiantil.

En tal sentido, la educación a distancia está considerada hoy como una alternativa que, no sólo representa una ventajosa modalidad educativa para contrarrestar las dificultades económicas que condicionan actualmente los propósitos de cambio, en los cuales están comprometidos casi todos los países en proceso de desarrollo, sino también constituye un recurso de incalculable importancia política como método apropiado para democratizar en forma más efectiva el servicio educativo, al permitir una mayor ampliación del universo escolar, con menos riesgos de menguar la calidad del servicio.

La enseñanza por correspondencia es la primera forma que asume la acción educativa a distancia. Haciendo un rastreo de sus orígenes, es a mediados del siglo XIX cuando en Gran Bretaña, Alemania y Estados Unidos, se manifiestan intentos persistentes, con los elementos esenciales que la caracterizan actualmente. Esta modalidad en Venezuela, se ha venido desarrollando progresivamente a partir de 1977, con la aplicación a los distintos niveles del sistema, iniciándose así un proceso continuo y creciente de experiencias, que ha abarcado desde la investigación y estudios orientados a la conformación de una doctrina, hasta la experimentación y producción sistemática de módulos de aprendizaje.

Así mismo, asistiendo al afianzamiento en un entorno de globalización, actualmente la fusión progresiva de las nuevas tecnologías y la implementación creciente de redes telemáticas, en específico Internet, permiten que en la actualidad la mayoría de las universidades hayan traído importantes transformaciones sobre la manera de aprender y adquirir el conocimiento.

Cabe considerar, que los estudios e investigaciones en específico demuestran que cada vez más, la mayoría de las instituciones universitarias de organizaciones tradicionales de aprendizaje abierto y a distancia, están haciendo uso de nuevos sistemas interactivos mediados por la tecnología de la información y la comunicación (TICs) como una nueva alternativa de innovación.

Igualmente los participantes están adquiriendo conocimientos a través de nuevos recursos de aprendizaje, basados en diferentes alternativas tecnológicas, denominadas actualmente Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), (Barajas, 2003), cuya característica principal es la de permitir la interacción síncrona y asíncrona entre el tutor en línea con los participantes.

Hoy en día, Internet se ha perfilado como la herramienta principal para las grandes audiencias, facilitando la comunicación entre los actores que intervienen en el aprendizaje. Los proyectos de educación a distancia motivados por los entornos universitarios, han utilizado el internet para promocionar la educación a estudiantes que no acceden al campus regularmente, ofreciendo aplicaciones como correo electrónico, listas de distribución, Chat, foros, pizarras compartidas y videoconferencias, para facilitar la comunicación de usuarios remotos, estudiante y tutor en línea, de uno a uno o de uno a muchos.

Por otra parte, en el caso de las instituciones latinoamericanas a distancia, la relación alumno – tutor está influenciada por el hecho de que en ellas se utiliza el esquema señalado por Peters (1983) de comunicación masiva. Este enfoque implica un sistema de planificación del trabajo de mecanización y racionalización de los procedimientos, así como la adopción de instrumentos para prestar atención a diversas personas.

Es indiscutible, que el papel del tutor en línea en un sistema a distancia estará directamente influido por la forma como se definen sus capacidades, dicho de otra manera, por las características que lo diferencian de un profesor adscrito a una institución presencial, aún cuando, la selección de los tutores en línea se basa en la evaluación de sus credenciales o méritos académicos, obviando sus habilidades tutorales que puedan demostrar en la función mediadora que deben desempeñar.

Por lo tanto, en el proceso de la incorporación del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en la educación, se debe tomar en cuenta la importancia que representa el nuevo marco relacional en el que se desarrolla la actividad

docente y de aprendizaje: los EVA. Se trata de un medio nuevo para el que se debe desarrollar nuevas estrategias. No obstante no se deberían utilizar las mismas dinámicas o metodologías docentes en el marco relacional presencial que en el virtual.

Sin embargo, según Torres (2004) en la actualidad se ha detectado en los docentes que se desempeñan como tutores en línea en las universidades venezolanas, debilidades en cuanto a competencias que puedan medir aspectos comunicativos, pedagógicos, psicológicos y técnicos para poder tener la habilidad de establecer los objetivos de aprendizaje que los estudiantes deben lograr, así como la metodología para alcanzarlos, establecer actividades, debates y prácticas que contribuyan a consolidar los contenidos de la asignatura, redactar de manera adecuada los mensajes dirigidos a los estudiantes, estimular la participación y el seguimiento de la evaluación continua, la participación activa de los estudiantes en las diferentes actividades del curso: debates, prácticas y pruebas de evaluación continua.

### **Estrategias para definir el perfil del tutor en línea**

El término "competencia" es abordado con sumo interés tanto por las teorías del desarrollo cognitivo como por las teorías de la comunicación y, por supuesto, por los planteamientos que surgen de la pedagogía para dar razón de los principios orientadores del desarrollo de los procesos educativos en los estudiantes.

Desde los diversos sectores educativos se promueve y se promulga la necesidad de orientar el diseño y ejecución curricular desde el criterio del desarrollo de competencias. No obstante, la idea de lo que es una competencia también adquiere diferentes significaciones, aunque conserve un sentido en común: desarrollo de posibilidades de desempeño en los sujetos.

Así pues, el término competencia es socializado con mayor precisión teórica en el seno de la teoría lingüística, con los trabajos de Chomsky (1956), cuando asumió la categoría competencia lingüística para referirse al propósito fundamental del

desarrollo lingüístico en los sujetos. La competencia, en este contexto hacía referencia a un saber lingüístico elaborado por el sujeto, que lo hacía apto para la actuación lingüística. Así, la competencia se convertía en una categoría abstracta, más importante que la actuación, que definía al hablante - oyente ideal (aquel que poseía un dominio sobre el sistema y sus reglas de producción).

Así mismo, con el pasar de los años otros autores siguieron escribiendo y definiendo el tema, por lo que Fernández (1997) dice que las competencias constituyen la totalidad e integración de conductas, habilidades, destrezas, conocimientos, nivel de eficiencia y eficacia, así como el grado o capacidad suficiente que tiene una persona para desarrollar un proceso productivo.

De igual forma, otros autores hablan y definen el significado de competencias, así pues, Reuss (1997), señala que éste término se refiere a adquirir, usar, desarrollar y compartir conocimientos, habilidades y experiencias para desempeñar con efectividad el trabajo, y para que éstas puedan tener un valor, se les debe dar uso.

Al mismo tiempo, HayGroup (1998) refiere de una forma muy explícita, que las competencias son motivos, rasgos de características, conceptos de uno mismo, aptitudes o valores, contenido de conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta; que se puedan medir de un modo fiable, para demostrar las cualidades particulares que distingan al trabajador eficiente del deficiente.

Todas las sociedades, en todas las épocas, han elaborado representaciones y valores del docente y su labor pedagógica. Estas representaciones expresan la finalidad social asociada a la educación y son justificadas a través de las doctrinas pedagógicas en cada momento histórico.

Para ello, es necesario definir un perfil adecuado para poder llevar a cabo las labores como docentes dentro del aula; dichas habilidades se han logrado perfeccionar a través del tiempo con diferentes cursos de perfeccionamiento profesional docentes, cursos de extensión y desarrollo, diplomados, entre otros.

Alles (2005), manifiesta que un modelo de gestión por competencias debe ser conciso, fiable y efectivo y que para predecir el éxito de una persona en su puesto, se debe contar con una herramienta válida, como lo es el perfil de competencias.

El proceso de selección comienza con la recolección de información necesaria para su realización. A este proceso se le denomina Perfil. En esta etapa se recolecta la información disponible para llevar a cabo el proceso de selección, partiendo de que toda cultura organizacional determina que, en ocasiones, un grupo de personas pueda tener competencias similares; sin embargo, esto no implica que una persona sea igual a otra.

Cuando en una organización se definen competencias cardinales, se espera que todos sus ocupantes tengan estas competencias en algún grado. Por lo tanto cada uno tendrá sus particularidades, no son personas iguales; sólo poseen las mismas competencias en diferentes grados.

La sociedad del futuro exige al docente enfrentarse con situaciones difíciles y complejas: concentración de poblaciones de alto riesgo, diversificación cultural del público escolar, grupos extremadamente heterogéneos, multiplicación de diferentes lugares de conocimiento y de saberes, acceso a puestos en forma provisoria, rápida y permanente evolución cultural y social, especialmente en los jóvenes, quienes tienen la sensación de que no hay futuro y una suerte de pérdida del sentido del saber o el aprender.

Para comprender el sentido y las dificultades estructurales de la propuesta de la profesionalización de los docentes, hay que determinar cuáles son las exigencias que esta transformación exige para una profesión estructural de conocimientos acreditados mediante títulos, autonomía en el desempeño, prestigio académico y reconocimiento social.

En la actualidad, entre los docentes se expresan dificultades para reflexionar sobre lo que se está haciendo, para proyectarse en el futuro, para anticiparse a determinadas situaciones y para capitalizar su experiencia. Los docentes viven la transformación

asociada a la idea de pérdida y a sentimientos de inseguridad e incertidumbre acerca del futuro.

Por otra parte, el mundo informativo y telemático que rodea a la escuela y a sus docentes, obliga a crear “un puente de significados sobre la vía de información” como señala Namó de Mello (1998) para que los alumnos no sean atropellados por la cantidad y variedad de informaciones que por ella circulan. Esto es, que la escuela deberá formar a los alumnos para seleccionar datos, organizar el conocimiento y apoderarse de él para poder utilizarlo éticamente en su vida cotidiana tanto personal como social.

La institución educativa deberá concebir su tarea incorporando la actividad transdisciplinaria para responder a las exigencias del conocimiento científico contemporáneo.

Ahora bien, ¿será la tecnología de la información el elemento capaz de lograr que la educación sea algo más que una simple transmisión de conocimientos? De Mello (2004), sostiene que ante esta posibilidad habrá que enfrentar dos tipos de desafío:

- Practicar formas de gestión que fortalezcan el ejercicio de la iniciativa creadora de la escuela, incluyendo la gestión de la información.
- Resignificar los instrumentos del trabajo pedagógico: currículo, contenidos de enseñanza, métodos y perfiles de los profesores.

Desde esta perspectiva hay que diferenciar entre la adquisición de conocimientos y la construcción de sentidos y el papel que juega el educador en ambas situaciones.

En el primer caso puede ser una actividad individual, pero la construcción de sentidos implica necesariamente negociación con otros: familiares, compañeros de trabajo, profesores o interlocutores anónimos de los textos y de los medios de comunicación; negociación construida en base a los valores éticos de la democracia, del reconocimiento del otro y del respeto a los hechos y para ello se requiere la presencia de un educador.

**Cuadro 1. Indicadores para el Tutor en Línea**

<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
El perfil de competencias del tutor en línea, es el grupo de habilidades que al asociarle el nivel de dominio requerido, fijado por los expertos de la organización, se convierte en el estándar de comparación para el profesor responsable de la ejecución. Refleja un desempeño superior y describe el valor agregado que la aplicación de ese conocimiento da a la organización.	Competencias actuales	<b>Habilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagógicas</li> <li>• Psicológicas</li> <li>• Técnicas</li> <li>• Comunicativas</li> </ul>
	Estrategias de comunicación	<b>Herramientas Síncronas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat</li> <li>• Pizarras Compartidas</li> <li>• Videoconferencias</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul> <b>Herramientas Asíncronas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro de Discusión</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>
	Habilidades para desempeñarse con el computador	<b>Cognitivas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar / Identificar</li> <li>• Comparar / Contrastar</li> <li>• Sintetizar / Articular</li> </ul> <b>Metacognitivas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Monitoreo</li> <li>• Focalización</li> <li>• Flexibilización</li> </ul>
	Actitudes requeridas por el tutor en línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectivas</li> <li>• Conductuales</li> </ul>
<i>Autor: Urdaneta (2007)</i>		

## **Modelo del perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia**

Las acciones tutoriales facilitan la orientación de los aprendizajes de los estudiantes a través del diálogo mediado, y el uso de las nuevas tecnologías. El área tutorial se corresponde con la interdisciplina representada por el enfoque psicopsicológico de la educación a distancia, concientes de que en estas acciones de orientación pedagógica, como para otros factores los límites antes rígidos existentes entre la educación presencial y a distancia, hoy son cada vez más indefinidos, precisamente a causa del mayor énfasis otorgado al tema del diálogo y la interactividad, donde las nuevas tecnologías pueden ayudar a cubrir aspectos claves.

A continuación se describe un modelo del perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia, con base en los resultados y en los aportes de las teorías citadas en esta investigación.

### **Objetivo Fundamental**

Desarrollar en los docentes de Educación superior las competencias pedagógicas, psicológicas, comunicativas y técnicas que requieren para desempeñarse como tutores de Ambientes Virtuales de Aprendizaje.

### **Objetivos Específicos:**

Preparar al docente como mediador del proceso de autoaprendizaje, de modo que los estudiantes puedan hacer uso de los medios disponibles y las estrategias instruccionales en el contexto de su situación particular de aprendizaje.

Fomentar habilidades en el docente para explicar y poner en escena los procesos de enseñanza- aprendizaje requeridos en la modalidad virtual.

Preparar al docente con aptitudes para dirigirse con claridad, coherencia y de forma oportuna, utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Generar habilidades en el manejo eficiente de las herramientas de comunicación, documentación, planificación y evaluación del aula virtual y del entorno tecnológico, que permitan una administración eficiente del mismo.

### **Conceptualización:**

El perfil de competencias del tutor en línea define el rol del docente como el apoyo temporal que se brinda a los estudiantes, para permitir un espacio real o virtual, en el que éstos ejecuten un nivel de potencialidad para su aprendizaje.

Por lo tanto, el tutor en línea es capaz de realizar constantes monitoreos del progreso de los estudiantes en varios sentidos, de forma que estos realicen sus actividades por sí mismos, en el momento en que el aprendizaje se ejecuta en el espacio que media entre lo que el participante sabe y debe hacer, lo que selecciona y procesa activamente a través de una guía didáctica, como información significativa, para construir un nuevo concepto y desarrollar nuevas competencias.

Se definen las acciones de las tutorías en línea por su capacidad de focalizar la orientación del aprendizaje autónomo del estudiante a distancia, tratándose de un proceso de comunicación bidireccional que puede ir desde lo más lejano o virtual hasta lo más cercano, llevando a cabo un proceso de aprendizaje autorregulado

Este rasgo se refiere a los aspectos metacognitivos, y para que sea realmente efectivo, es necesario que los estudiantes puedan monitorear sus propios procesos de construcción de conocimiento y adquisición de habilidades.

La tutoría en línea debe implicar una comunicación didáctica mediada de doble vía, con la finalidad de generar y mantener por diversos lenguajes Moore (1991), una mayor autonomía o independencia del que aprende.

De esta forma no se define el aprendizaje como un proceso exclusivamente mental, sino como actividades esencialmente

distribuidas que necesitan de colaboración, del diálogo e interacción con otros participantes, tutores y otros recursos que hoy en día se encuentran directamente vinculados al uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, dentro del contexto social y cultural.

### **Funciones básicas de las tutorías en línea:**

Se trata de roles didácticos de extensión tecnológica y psicosociológica que conforman el marco del trabajo teórico práctico y de expectativas del trabajo de orientación, mediación y de ayuda en la construcción del saber de la persona que aprende. A continuación se definen las funciones que debe realizar:

- La orientación didáctica para la comprensión y aplicación de los contenidos abordados, la administración y la ayuda de adquisición de hábitos de estudio (estrategias de cognición y metacognición) de comunicación (incluyendo las NTIyC).
- La evaluación, como seguimiento del estudiante, a través de la corrección de trabajos prácticos, de campo, entre otros.
- El consejo o la asesoría académica de bibliografía, de mejoramiento de la gestión del aprendizaje.
- El soporte motivacional.

### **Estilos tutoriales:**

Existen diversos tipos de desarrollo tutorial. El más común o tradicional según Rogers, es parte de la facilitación didáctica desestructurada (que en este caso se considera la más improvisada) para la orientación de los aprendizajes de los estudiantes. En la práctica, este trabajo psicopedagógico, si bien vivencialmente es muy provechoso, resulta ser un encuadre muy vago en cuanto a los contenidos específicos que no se logran profundizar.

El tutor en línea debe planificar la realización de las tutorías y actividades que se realizan con los participantes en línea, a

través de sesiones prolongadas, interdisciplinarias y de integración de trabajo grupal de forma mediatizada a través de la Web, aplicando talleres virtuales, en donde se discute e integra la aplicación de los contenidos, se articulan las comprensiones, de forma tal que los enfoques pedagógicos sean más planificados y estabilizados.

Así pues, se logra delimitar los objetivos direccionales, definiendo los contenidos a abordar, qué se va a hacer, cómo, con qué y a través de qué estrategias cognitivas y metacognitivas se van a implementar las tutorías en línea, constituyéndose como un desafío tecnológico y didáctico con el objetivo de fortalecer la solidaridad, la producción colectiva del saber, la autonomía pedagógica de quien aprende de manera individual y en equipo, a través de la convergencia tecnológica.

Dentro de este encuadre de tutorías más planificado, el componente del profesionalismo apunta a fortificar la consideración de los tutores como profesionales de la educación, inmersos en épocas actuales de cambios acelerados y de transiciones de paradigmas educativos, con todo lo que ello implica. Por todo esto será necesario el desarrollo de varios elementos relacionados con la metacognición, la incorporación de nociones de dinámicas organizacionales en función, supervisión y evaluación de desempeño: todas ellas vinculadas al desarrollo de habilidades comunicativas, de liderazgo, de negociación, resolución de problemas, como elementos constantes en toda situación de aprendizaje.

Así pues, el desarrollo de acciones tutoriales en la educación a distancia, no necesariamente, implica al docente que dicta una clase, aunque pueden incluirse algunos de sus rasgos de la educación presencial, resultando de gran importancia rescatar algunas representaciones sociales incorporando la zona de desarrollo próximo, a fin de poder amplificar la dimensión de la interactividad por la cual deben caracterizarse los sistemas tutoriales a distancia.

## **Formación de los tutores en línea:**

Para activar las acciones de las tutorías en línea es necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Seleccionar futuros tutores del programa a distancia, tratando de observar la proveniencia del área disciplinar del programa y la experiencia que en sistemas no convencionales de enseñanza posea el candidato o su genuina voluntad de incorporarse a alguno nuevo.
- Formarlos en el perfil de los roles esperados y en el desmonte de representaciones sociales y pedagógicas medianamente vigente en la cultura educativa actual (cuando se trate de personas provenientes del área educativa o del contenido específico de la materia) a través de talleres, simulaciones, laboratorios, en donde se pretenda abordar, internalizar, comprender y vivenciar el rol y los contrarroles referidos a la orientación pedagógica y al formato que implica, la interactividad mediática.

De esta manera, la formación en el ejercicio de estos roles, apunta a diseñar situaciones de enseñanza y de aprendizaje válidas para su capacitación y que luego serán replicadas con los estudiantes a distancia.

Se trata de:

- Motivar, generar confianza y prever su autoestima, y luego la del estudiante, para enfrentar los requerimientos que el estudio – trabajo a distancia le implica.
- Ayudarles a superar las eventuales dificultades a fin de comprender el significado de que un estudiante permanezca y avance respetando su estilo cognitivo y ritmo personal, favoreciéndolo con actividades didácticas, para conseguir un desarrollo equilibrado, a través del estudio a distancia.
- Promover la vivencia de la comunicación bidireccional, previendo la formulación de preguntas, desarrollando la capacidad de escucha, brindando información de retorno.
- Asesorar en la utilización de diferentes fuentes bibliográficas y de contenido, a fin de incentivar sus estrategias de

trabajo intelectual y práctico (cognitivas y metacognitivas) y la interacción mediática a través del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

- Proponer la continua realización de contenciones diversas al estudiante, por ejemplo, mediante la supervisión y corrección continua de los trabajos informándolo acerca de sus logros y problemas, o en caso contrario, invitarles a participar o averiguar el porqué no lo hace.
- Concienciar a los tutores acerca de la necesidad de monitorear y evaluar su espacio de formación para su futuro desempeño, así como asistir a sesiones de reciclaje, que se aconseja realizar, en forma de talleres.

### **Fases del perfil de competencias del tutor en línea**

A fin de reunir las características fundamentales a tener en consideración para el ejercicio del rol tutorial, es necesaria la implementación de un programa educativo a distancia que contemple los siguientes fundamentos en cada fase. Ver cuadro 2

***Cuadro 2 Fases del perfil de competencias del tutor en línea***

COMPETENCIAS	CONCEPTUALIZACIÓN	FACILITACIONES DIDÁCTICAS PARA EL APRENDIZAJE AUTÓNOMO
<b>Pedagógica</b>	Capacidad para explicar y poner en escena los procesos de enseñanza - aprendizaje requerido en la modalidad virtual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciar una práctica reflexiva de la modalidad a distancia buscando coherencia entre el saber enseñado a través de materiales y el saber que se constituye a partir de la interacción.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concebir en esta práctica de la enseñanza la aplicación de teorías y principios, de procesos y relaciones de comunicación analizando sus supuestos, características de soportes y sistemas simbólicos a fin de engrosar la interdisciplina que comporta la tecnología educativa.</li> </ul>
<b>Comunicativa</b>	<p>Aptitud para intervenir e interponer acciones didácticas entre la elaboración de conceptos o el desarrollo de competencias, que permitan al docente comprender y transferir la acción de los objetos implicados a fin de poder actuar apropiadamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La etapa evolutiva del usuario.</li> <li>• Las teorías de aprendizaje con las cuales se procesa el contenido formal, acentuando la postura constructivista, cognitiva e interactiva.</li> <li>• La problemática de la comprensión lectora, la cognición, la metacognición en la reconstrucción de los significados.</li> </ul>
<b>Psicológica</b>	<p>Habilidad para cumplir el rol didáctico del docente como una extensión tecnológica que conforma el marco del trabajo teórico – práctico para la construcción del saber del aprendiz, mediante las representaciones sociales (RS) que traen consigo el estudiante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La etapa evolutiva del usuario.</li> <li>• Las teorías de aprendizaje con las cuales se procesa el contenido formal, acentuando la postura constructivista, cognitiva e interactiva.</li> <li>• La problemática de la comprensión lectora, la cognición, la metacognición en la reconstrucción de los significados.</li> </ul>

<b>Técnicas</b>	Habilidad en el manejo eficiente de las herramientas de comunicación, documentación, planificación y evaluación del aula virtual y del entorno tecnológico, que permitan una administración eficiente del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las técnicas y medios tecnológicos para conducir o controlar las situaciones problemáticas de modo que se ajusten a las condiciones específicas</li> </ul>
-----------------	--	---

### **Programa tutorial para la educación a distancia a nivel superior**

Se entiende como programa tutorial, la combinación de estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre un curso y el estudiante, con el objeto de incrementar el entendimiento de los materiales de enseñanza, y en consecuencia incrementar su rendimiento académico en el contexto del sistema de educación a distancia. En tal sentido, se hace un análisis sobre los objetivos de las tutorías, roles y funciones del programa tutorial propuesto en esta investigación, considerando para ello la creación de un ambiente más individualizado contribuyendo a que los estudiantes superen sus problemas iniciales de adaptación, de modo que se identifiquen más con la institución a distancia y permanezcan dentro del sistema hasta que hayan completado satisfactoriamente sus estudios.

La principal implicación que esto tiene es que, además de proveerlos con un paquete de materiales autoinstruccionales, existe la necesidad de un asesoramiento personal, consejos, interpretaciones y mediaciones que ayuden al estudiante y además faciliten su adaptación al sistema de educación a distancia.

En tal sentido el tutor es considerado un elemento importante en la red de comunicación que vincula al estudiante con la institución a distancia. A continuación se hace referencia a la descripción de los aspectos del programa tutorial propuesto dentro del contexto institucional como marco de referencia. Ver cuadro 3

**Cuadro 3. Programa tutorial para la educación a distancia a nivel superior**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ROLES DEL TUTOR EN LÍNEA</b>	<b>FUNCIONES DEL TUTOR EN LÍNEA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse que el estudiante entienda las ideas y argumentos presentados en las unidades y programas del curso.</li> <li>• Facilitar las dificultades académicas del estudiante.</li> <li>• Ayudar al estudiante a hacer un uso apropiado de los medios y estrategias instruccionales disponibles en su contexto particular de aprendizaje.</li> <li>• Retroalimentar al sistema de evaluación que controla el proceso de enseñanza –aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientador, motivador</li> <li>• Facilitador.</li> <li>• Mediador.</li> <li>• Asesor académico.</li> <li>• Evaluador del aprendizaje.</li> <li>• Evaluador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar al estudiante a organizar patrones de estudio, familiarizarse con los métodos de enseñanza y tomar decisiones sobre cursos a escoger.</li> <li>• Atender consultas de estudiantes sobre materiales didácticos.</li> <li>• Corregir, calificar y comentar pruebas de evaluación a distancia.</li> <li>• Asesorar y orientar al alumno.</li> <li>• Asesorar a los estudiantes en relación a la conducta y hábitos de estudio más recomendados para estudiar a distancia.</li> <li>• Servir de intermediario entre los estudiantes y la institución.</li> </ul>
<p><i>Fuente: Urdaneta, Aguirre (2007)</i></p>		

## **Conclusiones**

Tomando en consideración los resultados obtenidos en el estudio y el análisis descriptivo de la variable y objetivos de la investigación, se formularon las siguientes conclusiones, con el fin de determinar el perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia, a nivel superior.

En cuanto a diagnosticar las competencias que poseen los tutores en línea que se desempeñan en la educación a distancia, en la población estudiada se pudo apreciar que las que tuvieron mayor incidencia de aplicación durante las asesorías en línea fueron las competencias psicológicas, seguidas de las habilidades pedagógicas y comunicativas. Sin embargo, se pudo detectar que existen debilidades en cuanto a las aptitudes técnicas según la opinión de los alumnos mismos y de los docentes.

En relación a identificar los conocimientos de los docentes sobre las herramientas de comunicación utilizadas en la educación a distancia, se pudo observar que el chat y el correo electrónico, son los medios de comunicación más utilizados para establecer contacto entre el tutor y el estudiante. Después de éstas va el foro de discusión, que es la herramienta que les permite debatir sobre los aspectos más importantes del material didáctico, en este caso generando una forma de discusión sobre ese material de forma asíncrona, permitiéndole al docente realizar una retroalimentación individualizada y en forma general a todos los participantes de esa comunidad de ambiente virtual de aprendizaje. La herramienta con menor grado de utilización es la pizarra compartida.

Con respecto a detectar las habilidades requeridas por los docentes para desempeñarse como tutor en línea a través del computador, se detectó que los docentes actuales que cumplen el rol de tutor en línea, poseen mayor capacidad para analizar e identificar los significados de mayor carga semántica y grado de dinamismo comunicativo. Así mismo se evidenció buena disposición, en general, en cuanto a flexibilizar, focalizar, monitorear,

planificar, sintetizar y comparar, sin embargo, se pudo detectar que existen debilidades en cuanto a sus capacidades para articular y disposición para asegurarse que los participantes profundicen en el contenido de la materia.

Al indagar sobre las actitudes que debe demostrar un tutor en línea en su interacción con los participantes a través del computador, se demostró que existe un nivel satisfactorio de esta práctica, tanto conductual como afectiva; sin embargo se denotó una parte de la muestra en un estrato intermedio que opinó estar neutral en cuanto al seguimiento personalizado y colaborativo que se pretende en este tipo de educación.

En general, al determinar el perfil de competencias del docente como tutor en línea, se puede afirmar que existen en un alto rango las habilidades analizadas en esta investigación; sin embargo existen algunas deficiencias con respecto a algunos de los indicadores sometidos a consideración en este estudio, que ya se han mencionado con anterioridad.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a las instituciones universitarias de educación superior (IES), elaborar el diseño instruccional de cada uno de los módulos que debe conformar el perfil de competencias propuesto para la capacitación del docente como tutor en línea, tomando en cuenta los lineamientos y teorías que fundamentan las competencias actuales dentro del marco de la educación a distancia.

Así mismo se propone, a las universidades incorporar módulos de capacitación para los docentes, para fomentar las competencias técnicas en cuanto al dominio de herramientas del navegador de Internet, manejo de archivos, elementos gráficos, búsqueda, plug ins y las diferentes herramientas de comunicación que le permitirán mantener una comunicación efectiva a través del computador.

Se sugiere a las IES con programas de educación a distancia, evaluar el criterio para asignar la carga horaria de los tutores,

de forma tal que éstos actúen como verdaderos mediadores del proceso enseñanza – aprendizaje, tomando en cuenta que el valor relativo de las funciones docentes, evaluativas y administrativas que ha de cumplir el tutor debe ser ponderado, en término de las necesidades de los estudiantes. Por lo tanto, el número de horas debe basarse en una estimación razonable y objetiva del tiempo promedio que se requiere para cumplir efectivamente las tareas a efectuar, los requerimientos del curso y el número de estudiantes a atender.

Por otro lado, se exhorta que se tomen en cuenta criterios para seleccionar tutores basados en elementos que puedan medir sus credenciales académicas, que evidencien la competencia profesional del tutor en un campo particular de estudio, así como las habilidades tutoriales en cuanto a la disposición para el desempeño de su rol para iniciar y mantener una acción tutorial personalizada y motivadora con el estudiante, dentro de un clima de respeto y aceptación mutua.

## **Referencias Bibliográficas**

### ***Libros y revistas***

1. Alles Martha, (2006). *Selección por Competencias*. Buenos Aires. Ediciones Gracica. S.A.
2. Barajas Mario, (2003). *Entornos virtuales de aprendizaje en la enseñanza superior: Fuentes para una revisión del campo*. Madrid: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.U.
3. Babaresco, A. (1994). *Procesos metodológicos en la investigación*. Segunda edición. Caracas. Venezuela.
4. Berge & Collins (1995). *Computer-Mediated Communication And The Online Classroom In Higher Education*, Estados Unidos de América Editorial Hampton press
5. Braslavsky Cecilia (1998). *Bases, orientaciones y criterios para el diseño de Programas de posgrado de formación de profesores*. Reunión de Consulta Técnica para el análisis de políticas y estrategias de formación de profesores. OEI. Bogotá, Colombia

6. Brown, G. & Yule, G. (1993). *Análisis del discurso*. Madrid: Visor Libros
7. Buchmann, Margret. "Role over Person: Morality and Authenticity in Teaching." *Teachers College Record*
8. Constantino, G.D (1995) *Didáctica Cognitiva*. Buenos Aires, CIAFIC.
9. Constantino, G.D (2000) *Análisis del Discurso y Estrategias Espaciales de Aprendizaje: el caso de la Matriz Prismática*. RASAL, Nro. Monográfico Didáctica de la Lengua.
10. Davis Boyd H. and Brewer, Jeutonne P. (1997). *Electronic Discourse*. Linguistic Individuals in Virtual Space. New York: SUNY.
11. Dewald, N., Scholz-Crane, A., Booth, A. & Levine, C. (2000). *Information literacy at a distance*. The Journal of Academic Librarianship
12. Duart, J. M. y Sangrà, A. (2000) *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.
13. Eisner, E. (1985) *Cognición y Currículo*, Barcelona, Martínez Roca.
14. Fainholc Beatriz, (1999) *La interactividad en la educación a distancia*. Primera Edición. Buenos Aires. Editorial Paidós Ibérica SA.
15. Hymes, D. (1971). "Competence and performance in linguistic theory" *Acquisition of languages: Models and methods*. Ed. Huxley and E. Ingram. New Cork.
16. Haygroup (1998). "Las competencias" clave para una gestión integrada de los recursos humanos". Bilbao. España: Editorial DEUSTO
17. Ferrara, K.; Brunner, H. & G. Whittemore (1991) *Interactive Written Discourse as an Emergent Register*, Written Communication
18. García Aretio, L. (1999). *La tutoría en la UNED. Bases y orientaciones*. Madrid, UNED.
19. Mertens, L (1996): *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. Ed. Cinterfor, Colombia.

20. Mercer, N (2000). *Words & Minds. How we use language to think together*. London: Routledge.
21. Namó de Mello (1998), Giomar. *Revista Zona Educativa*. MCyE.
22. Noblia, V. (2000) *Conversación y comunidad: los chat en la comunidad virtual*. *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, vol.2
23. Peters, O. (1983). "*Distance teaching and industrial production: a comparative interpretation*. London, Croom Helm.
24. Tatto M. T. (1998). *The influence of teacher education on teachers' beliefs*. *Journal of Teachers Education*
25. Torres, M. (2001). *Una crítica a la educación virtual*. Ponencia presentada en Virtual Educa 2002. Madrid, España.
26. Trentin, G. (1999). *Telematics, narrative and poetry: the parole in jeans project*. *Internacional Journal of Instructional Media*
27. Pritchard, C.L. (1998). *From classroom to chat rooms*. Training and development

### ***Referencias Electrónicas***

1. Baldwin, B.W. (1996) *Conversations: Computer Mediated Dialogue, Multilogue and Learning*. *Ph.D. Dissertation, University of North Carolina at Greensboro*. Disponible en: <http://www.missouri.edu/~rhetnet/baldwin/>
2. Bartolome, A. (1994). *Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación para la Educación*. Sevilla: Ediciones Alfar. pp. 40-46. Disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/bartolo2.pdf>
3. Chomsky, Noam (1956), *El maestro como intelectual*, disponible en: <http://www.contexto-educativo.com.ar/2004/1/editorial.htm>
4. Fernández Muñoz, R. (1997). *La formación inicial y permanente del profesorado en la era de la información y las comunicaciones*: Disponible en: <http://www.civila.com/universidades/materiales.htm>

5. García Aretio, L. (2004). Ventajas de los sistemas digitales de enseñanza y aprendizaje. *Boletín Educación a distancia BENED*. UNED. España. Disponible en: <http://www.uned.es/bened/p7-1-2004.html>.
6. Gisbert, M. (2002). *El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos*. En *Acción Pedagógica*, Vol. 11, 1, 48-59, disponible en: [http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5\\_v11n1.pdf](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5_v11n1.pdf)
7. Llorente, M. C. Y Romero, R. (en prensa). *El tutor virtual en los entornos de teleformación*. Disponible en:
8. <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>
9. Taváres M. (2004). Perfil del Docente Latinoamericano: mito o realidad? *Departamento de Televisión Educativa*. República Dominicana Disponible en:<http://www.educar.org/MFDTIC/Documentos/perfildocente.asp>
10. Simard, J. (1997). *The writing process in a multimedia environment* Disponible en :[http://horizon.unc.edu/projects/monograph/CD/ Language\\_Music/ Simard.asp](http://horizon.unc.edu/projects/monograph/CD/ Language_Music/ Simard.asp)
11. Starr, S. (1995). *Teaching in a virtual classroom*. Disponible en: <http://www.njit.edu/njit/Department/CCCC/VC/Papers/Teaching.html>