

# VI Congreso Iberoamericano de Docencia Universitaria



La **opción** por la **interdisciplinariedad**.  
El **estudiante** como **protagonista**.

COMUNICACIÓN

4, 5 y 6 de  
**noviembre**  
**2010** LIMA - PERÚ



PONTIFICIA  
**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA**  
DEL PERÚ

[www.pucp.edu.pe/vicidu](http://www.pucp.edu.pe/vicidu)

# LECCIONES DE TUTORÍA VIRTUAL EN PROGRAMAS DE POSTGRADO

Miguel CORDOVA-SOLÍS<sup>1</sup>

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática<sup>1</sup>

Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería<sup>1</sup>

## Resumen

*Los programas de modalidad virtual en su forma B-learning y E-learning a nivel de Postgrado, por las propias particularidades de los alumnos exige al tutor virtual tener en consideración ciertos aspectos. La presente comunicación titulada "Lecciones de tutoría virtual en programas de Postgrado" inicia con la descripción de los programas virtuales de la Escuela de Postgrado de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería así como la metodología de los mismos, para luego presentar la caracterización de los alumnos que en ella participan; a partir de la cual se propone una serie de lecciones que en la práctica de la tutoría virtual deberían considerarse, abarcando las cuatro dimensiones que lo involucra: gestión, tecnología, pedagogía y social; las cuales permitan realizar una propuesta del perfil del tutor virtual. El trabajo culmina haciendo una reflexión sobre las posibles consecuencias de un bueno y no tan bueno sistema de tutoría.*

**Palabras Clave:** *tutoría virtual, Moodle, postgrado, e-learning, perfil, metodología, lecciones*

## 1. Introducción

El eLearning, como modelo de aprendizaje característico de la sociedad de la información y el conocimiento, continúa avanzando e imponiéndose en los diversos niveles, no sin dificultades, en diferentes contextos formativos (académicos, corporativos, sector público) ya sea bajo la modalidad virtual propiamente dicha (online) y/o bajo la opción mixta (b-learning); en el presente trabajo nos centramos en programas virtuales de nivel Postgrado (Diplomados) dictado a profesionales en su gran mayoría del sector público y que esta representa en la gran mayoría de los alumnos su primera experiencia académica en esta modalidad. Un actor protagónico del éxito de estos programas son los tutores virtuales quienes orientan no sólo a los alumnos sino también a los docentes, así lo evidencia el estudio realizado por USAL/SCOPEO [1], en este informe se señala, entre otros planteamientos, que "se percibe como fundamental el papel del tutor en la formación en red. Aunque es difícil contar con buenos tutores virtuales...".

Sin embargo, los alumnos en un momento dado se percatan de que no basta con cursar formación, proporcionar, disponer de un entorno virtual de aprendizaje o un material de aprendizaje o un docente que domine la materia. Existen, además, otros elementos, unos que hay que incorporar y otros que es preciso evitar por parte del tutor, que influyen en gran medida en cómo se siente el estudiante más allá de los recursos, y en cómo percibe que su aprendizaje sea adecuado y a la vez satisfactorio.

La presente comunicación, se ha basada en los conocimientos y la experiencia como Tutor Virtual en diplomados en la modalidad eLearning y pretende plantear recomendaciones de buenas prácticas de Tutoría Virtual, acciones que han sido validados por las encuestas. La importancia de la misma radica en su estudio a participantes peruanos del nivel postgrado. Vale la pena aclarar dos aspectos:

- 1) Que la plataforma de LMS (Learning Management System) en la que se basan las recomendaciones es el Moodle.
- 2) La función que desempeña en estos programas es de Tutor/administrador, ello por el perfil y que permita optimizar los procesos académico-tecnológicos.

## 2. Acerca de la Escuela de Postgrado de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería

### 2.1 Reseña histórica

Desde el año 2003, como Escuela de Gerencia Continental, ha desarrollado programas de formación diseñados especialmente para directivos y funcionarios del sector público del gobierno nacional, regional y local, a fin de responder a las exigencias de Modernización del Estado peruano, así como la aplicación adecuada de políticas públicas. Ha brindado ocho ediciones de la Maestría en Administración Pública y tres en Gestión de Políticas Públicas, entre otras en sus sedes de Lima, Huancayo y Arequipa.

A la fecha son más de dos mil notables profesionales que han elegido esta casa de estudios para obtener la especialización que tanto necesitaban y que les permitió conocer los marcos conceptuales, aplicar las metodologías e instrumentos de gestión propios de la administración pública, en base a los avances y lecciones aprendidas en el contexto iberoamericano, aplicando propuestas de cambio y reforma en las instituciones públicas que laboran.

Pertenece a la Asociación Educativa Continental que cuenta con veinticinco años de experiencia en la educación superior a nivel de postgrado, universitario y técnico, a través del Instituto Superior Tecnológico Continental, la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería y desde el año 2008 se ha convertido de la Escuela de Gerencia Continental en la Escuela de Postgrado de la Universidad Continental.

### 2.2 Programas virtuales

Desde el 2008 se ofrecen programas virtuales soportados por la plataforma virtual educativa de código libre Moodle [2], entre estos programas y que son materia de investigación destacan los siguientes:

**Programas cerrados:** Dictados en convenio con alguna entidad gubernamental o privada, dirigido a capacitar a sus trabajadores cuyos informes y resultados se remite a los titulares de pliego o gerente. En estos tipos de programas se consideran:

- Diplomado Virtual en Administración y Gestión Pública (dirigido a funcionarios y trabajadores del Ministerio Público a nivel nacional), donde han participado 30 alumnos.
- Diplomado Virtual en Gestión Pública para el logro de resultados (dirigido a funcionarios y trabajadores de la SUNAT a nivel nacional), donde han participado 90 alumnos.

**Programas abiertos:** Dictados a participantes que desean capacitarse y cuya aceptación no depende de su pertenencia a alguna organización:

- Diplomado Virtual en Contrataciones del Estado y que a la fecha se encuentra en su cuarta edición, en este programa los docentes son instructores del OSCE (Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado) y docentes de la Escuela de Post Grado - UCCI, a la fecha han participado más de 150 alumnos.

### 2.3 Metodología de los Programas Virtuales:

Permite al participante organizar su horario y ritmo de estudio de acuerdo a sus posibilidades, interactuar activamente con docentes, colegas y tutoría, propiciando el diálogo y discusión de

contenido, así como conocer las normas y procedimientos que regulan el sistema y aplicarlas a situaciones y problemas de gestión específicos. Dichos programas virtuales de la EPG-UCCI (Escuela de Postgrado de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería) comprende el desarrollo de Módulos las cuales a su vez cuentan con Unidades de aproximadamente 1 semana de duración y cada módulo desarrolla como mínimo 3 unidades

Como se visualiza en *Fig. 1*, el participante gestiona su aprendizaje a través de:

1. **Manuales de Auto Aprendizaje Interactivos:** Los docentes del Diplomado desarrollan los contenidos del programa en Módulos que explican la base conceptual y normativa de las contrataciones, presentando ejercicios aplicativos, análisis de casos o situaciones laborales y autoevaluaciones. El participante dispone de estos contenidos en forma impresa y en CDs interactivos para estudiar sin estar conectado a internet, pero también podrá leerlos y descargarlos a través de la plataforma virtual.
2. **Asistencia Virtual de Tutores:** Los tutores apoyan el proceso de auto aprendizaje, absolviendo consultas, orientando las actividades y reforzando conceptos. Realizarán seguimiento personalizado a cada participante para que cumpla con las actividades programadas y los objetivos planteados en los Módulos.
3. **Plataforma Virtual:** Basado en el Moodle por su flexibilidad y su metodología del “Constructivismo Social”, permite el seguimiento académico de acuerdo al calendario de actividades programado, el participante puede acceder a materiales de consulta, videos, aplicar autoevaluaciones y evaluaciones en línea, además de facilitar la interacción entre colegas, con el Tutor y Docentes especialistas a través de foros y sesiones de Chat.



*Fig. 1 Metodología de Programas Virtuales*

## 2.4 Caracterización del “Alumno virtual”

Como parte de la metodología, al inicio de cada programa se desarrolla un Taller Inductivo de la metodología que será la única sesión presencial hasta la entrega de los Diplomas y la semana cero orientada a la fase propedéutica para que el participante se familiarice más con las herramientas de la plataforma y pueda estar preparado a iniciar su experiencia académica virtual, en esta fase y con el objetivo que el alumno envíe correctamente una tarea se les solicita el envío de su Currículo Vitae.

A partir de estos resultados se han podido procesar y obtener la siguiente información de una muestra de 77 participantes al programa abierto del Diplomado de Contrataciones del Estado que nos permitirá caracterizar a nuestros alumnos participantes en esta modalidad.

En la *Tabla 1* se aprecia que el grueso de participantes tienen de 35 a 44 años y de 25 a 34 años, en contraste los menores de 25 años y mayores a 55 años conforma un pequeño porcentaje.

<b>Edad</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>%</b>
Menor de 25 años	3	3.90
De 25 a 34	23	29.87
De 35 a 44	34	44.16
De 45 a 54	14	18.18
Mayor de 55 años	3	3.90
Total	77	100%

*Tabla 1 Rango de edad de participantes*

El 37.8% de los participantes cumplen labores de asistentes en las entidades donde laboran así como el 32.93% está conformado por funcionarios públicos, la cantidad de 82 indica que existen 5 participantes que además se desempeñan como docentes.

<b>Ocupación actual</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>%</b>
Asistente	31	37.80
Funcionario público	27	32.93
Consultor	14	17.07
Docencia	6	7.32
Gerencia Empresa propia	4	4.88
Total	82	100%

*Tabla 2 Ocupación actual de los participantes*

El 63.64% de los participantes cuentan con un título profesional de los cuales el 45% de ellos tienen o siguen estudios de Maestría, además es necesario destacar que el 10.39% son profesionales con grado de Magíster y siguen especializándose en estos programas virtuales.

<b>Nivel/grado académico</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>%</b>
Titulado	49	63.64
Bachiller	14	18.18
Maestría	8	10.39
Técnico	6	7.79
Total	77	100%

*Tabla 3 Cantidad de participantes por nivel/grado académico*

Profesionales universitarios o técnicos de la Ingeniería, Contabilidad, Derecho y Administración conforman la mayoría de participantes. En el caso de Ingenieros destacan los Civiles, Sistema, Eléctrico e Industriales.

<b>Formación profesional</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>%</b>
Ingeniería	23	29.87
Contabilidad	16	20.78
Derecho	15	19.48
Administración	13	16.88
Economía	6	7.79
Otros	4	5.19
Total	77	100%

*Tabla 4 Formación profesional de los participantes*

Casi el 50% de los participantes en el programa virtual de Contrataciones del Estado labora en la región de Lima, es interesante el dato debido a que la Escuela de Post Grado de la UCCI también cuenta con la modalidad presencial para este Diplomado.

<b>Región donde labora</b>	<b>Cantidad de participantes</b>	<b>%</b>
Lima	38	49.35
Lambayeque	7	9.09
Piura	6	7.79
Madre de Dios	4	5.19
La Libertad	4	5.19
Huancavelica	3	3.90
Ica	3	3.90
Junín	2	2.60
Huánuco	2	2.60
Ancash	2	2.60
Otras regiones	6	7.79
Total	77	100%

*Tabla 5 Región donde labora actualmente el participante*

Un dato rescatable debido a la edad de la mayoría de los participantes es respecto a estudios de computación e informática, donde el 83.12% indica haber realizado cursos, estos cursos están referidos a manejo ofimático e Internet, necesarios para este tipo de programas.

Estudios computación o de informática	Cantidad de participantes	%
Si	64	83.12
No	13	16.88
Total	77	100%

*Tabla 6 Estudios de computación/informática de los participantes*

En la Tabla 7 se aprecia que sólo el 11.69% de los participantes han tenido alguna experiencia académica en programas virtuales de formación en modalidad E-learning y en especial en B-learning.

Experiencia en programas virtuales de formación	Cantidad de participantes	%
Si	68	88.31
No	9	11.69
Total	77	100%

*Tabla 7 Experiencia de los participantes en programas virtuales de formación*

### 3. Lecciones de tutoría virtual

#### 3.1 De gestión

**Optimizar los foros de consulta:** Facilitar al alumno con más foros de consulta (al docente, al tutor, al coordinador académico, al director o al administrador tecnológico) no significa que el alumno se sentirá mejor atendido ni mejor comunicado. Al referirse a foros de consultas, éstas pueden ser sólo al docente o al tutor quien además canalizará las comunicaciones a los otros agentes involucrados (coordinación, asistente académico, director). Nuestra experiencia recomienda tener sólo 1 foro de consulta al tutor a lo largo de todo el programa, no un foro por módulo (bloques), ello evita la confusión y las malas prácticas del alumno (porque al contar con diversos foros de consultas al tutor, el participante remite sus consultas a todos los foros o simplemente lo envía por el foro equivocado), esta medida además optimiza la gestión de los foros al tutor, otra solución sería cerrar foros pasados, pero si debemos remitirnos a consultas pasadas para responder o para que el alumno revise que ya se atendió similares pedidos se descarta esta posibilidad; en cambio se sugiere, en caso de ser programa poli docente (diversos docente) que exista un foro de consulta por docente, en nuestro caso por módulo, ya que cada docente distinto asume un foro distinto.

**El foro no lo es todo:** Una actividad imprescindible en todo programa virtual son los foros [3] ya que en ella tanto el alumno y los docente mantienen la comunicación asíncrona y se llega a tener hasta el 100% de participaciones, a comparación del chat donde se llega hasta un 50% de participación además que se genera cierto desorden si no se cuentan con normas de comportamiento en las salas de chat. El Moodle cuenta por defecto con un foro de novedades para enviar las comunicaciones y recordatorios a los alumnos, por ello nuestra sugerencia de

manejar una especie de pizarra virtual donde se dé a conocer y recordar las actividades programadas al alumno, ésta no debería ser extenso y se sugiere cambiar de color para alertar al estudiante de un nuevo mensaje, caso contrario podría pasar desapercibido. Además colocar un efecto animado del mensaje como marquesina para llamar la atención del alumno y la recomendación, además de copiar dicho mensaje de la pizarra virtual por el foro del tutor, ya que los mensajes de la pizarra virtual serán en algún momento actualizado por otra comunicación y es una forma de dejar constancia de lo comunicado.

### 3.2 Tecnología

**Empatía “tecnológica”:** Actuar proactivamente y “ponerse” en el lugar del alumno en el ámbito tecnológico es importante, cuantas veces nos ha molestado recibir un formato que no podemos abrir o un archivo que toma un tiempo exagerado en cargar. Para quienes desempeñan la función de tutor/administrador si deben colocar presentaciones, hacerlo en formato PPT y no en PPTX, DOC y no DOCX y si deseamos que el alumno visualice un video no enviarlo ni insertarlo en la misma plataforma (a menos que disponga de un servidor dedicado de video), sino embeberlo desde Youtube por ejemplo o algún servidor de video, la recomendación va por colocar en formato que sea de uso y conocimiento general de los alumnos. Otro aspecto es que el Moodle y la mayoría de los LMS permiten al docente y tutor cambiar y visualizar con el rol del estudiante; ello permitirá poder visualizar como el alumno la cual nos permitirá revisar y comprobar los links, los recursos y materiales.

**Una imagen vale más que mil palabras:** Es muy conocido esta frase y que adquiere mayor importancia al tutor/administrador debido a que se debe solicitar a los alumnos enviar sus consultas acerca de temas técnicos como imagen, la cual debe ser una captura de imágenes y se debe indicar la forma de enviarlo ya que ello ayudará considerablemente al entendimiento del problema. Hara y Kling [4] coinciden en afirmar que un buen servicio de ayuda informática es fundamental para la buena marcha del aprendizaje y la formación. Cualquier estudiante y cualquier docente saben que las dificultades técnicas influyen poderosamente tanto en el grado de aprendizaje como en la satisfacción.

### 3.3 Pedagógica:

**Supervisar actividades académicas:** Se recomienda que el tutor esté presente virtualmente en aquellas actividades síncronas programadas como el chat, videoconferencia o examen on-line si bien no tendrá alguna intervención directa en ellas pero es necesario la supervisión, como por ejemplo en caso de ausencia de último minuto que suele suceder por parte del docente, el tutor podrá conocer la situación de inmediato y no hacer esperar en vano al alumno, en estos casos el tutor deberá comunicarse primero con el docente y luego informar a los alumnos, estas situaciones suelen suceder a pesar de los mensajes recordatorios que debe enviar al docente con anticipación.

**Empatía “pedagógica”:** Para muchos de los tutores con conocimiento básico de computación e informática, algunas recomendaciones pueden parecer obvios y muchas veces creemos que todos los participantes se encuentran en nuestro mismo nivel en conocimiento en tecnologías, pero más vale pecar por reiterativo que por omisión, por lo que el mensaje debe ser claro y preciso, a nivel de Postgrado este punto adquiere mayor importancia debido a que los adultos en un 100% son migrantes tecnológicos y requieren de indicaciones claras y en lo posible comunicar mediante gráficos e imágenes.

**Motivar la comunicación por la misma plataforma:** Como docentes en un aula físico, sabemos que cuesta en diversos grados motivar la participación de los alumnos, lo cual también requiere en este caso del tutor el rol de motivar la participación en las actividades programadas. Una herramienta de importancia del tutor en el Moodle es el bloque de mensajes para comunicaciones personales, sabemos que el foro es público y muy pocos se van atrever a solicitar por ejemplo una



revisión o una oportunidad por un 02 obtenido, o tenga que ventilar su problema familiar. Este bloque de mensaje es muy poderoso, se recomienda configurarlo en modo HTML para el formato del mensaje.

**Ser flexibles no es sinónimo de facilismo:** Borges [4] nos menciona: “Aún reconociendo que por lo general el docente debe aplicar, respetar y hacer respetar los plazos, todo estudiante en línea, por muy exitoso que sea, necesita en algún momento dado una cierta flexibilidad por parte de su profesor o profesora. La excesiva rigidez en plazos y fechas puede convertirse en una gran dificultad para el estudiante, e incluso puede llevarlo al abandono”. Conozco de docentes que califican con cero en caso de entrega minutos después del plazo, su explicación es que es el plazo máxima de entrega y es entendible su punto de vista, pero ¿qué sucede si algunos son más flexibles que otros o más estrictos que otros?, he observado a algunos docentes que son mucho más estrictos en lo virtual que en lo presencial, quizá porque consideran que el alumno virtual dispone de más tiempo y que no “pierde” su tiempo en transporte o en actividades propias de lo presencial; lamentablemente la gran mayoría de los alumnos que escogen esta vía disponen menos tiempo y el motivo principal por la que recurren a este medio de aprendizaje. Así como en los programas presenciales, la institución debe definir normas y darlas a conocer al alumno al inicio de todo programa, en nuestra experiencia consideramos que debemos ser flexibles pero también respetar los plazos que se indican y ser justos con quienes cumplen y respetan los plazos, por ello los trabajos remitidos fuera de plazo y hasta un máximo de 48 horas son penalizados con 2 puntos, si es enviado hasta 72horas es penalizado con 5 puntos y si excede esta fecha debe remitir de manera justificado (documentos) al Coordinador para que analice el caso.

### 3.4 Social:

**El poder del lenguaje:** Detrás de la plataforma virtual hay personas que sienten y que viven; una cualidad que se aprende en los cursos de formación en Tutoría Virtual y que considero intrínseca de los tutores es el lenguaje para comunicarse con los alumnos, el lenguaje adquiere un poder de cambiar actitudes si está correctamente redactado, este lenguaje contempla en emplear términos respetuosos como: apreciado o estimado y a nivel grupal términos inclusivos como: apreciad@s o estimad@s; básicamente todo mensaje debería siempre tener tres partes: Saludo de entrada, mensaje central y saludo de despedida, además evitar el uso de textos en mayúsculas y de colores fuertes como el rojo; nuestra recomendación también considera utilizar algún emoticón ¿quién dijo que los emoticones sirven sólo para los jóvenes?, a nivel de Postgrado y con las características de nuestros alumnos señaladas anteriormente han dado muy buenos resultados, esta cualidad se convierte en estrategia para contestar mensajes de quejas y reclamos airados.

**Empatía social:** Veamos un ejemplo donde se recibe un mensaje como:

Gracias a Dios, salió bien la operación de mi madre, por otro lado, desde el jueves estoy intentando descargar la lectura pero mi PC se reinicia.

Tenemos dos formas de responder estos mensajes.

Primera forma:

Oscar

Le recomiendo aplicar un antivirus a su PC.

Miguel

Segunda forma:

Oscar

Nos alegra la buena noticia y confiamos en la pronta recuperación de su señora madre. Respecto a su consulta le recomiendo aplicar un antivirus a su PC.

Miguel

Dos respuestas con la solución al problema técnico presentado por el alumno pero que podría determinar futuras consultas del alumno, porque en el primero el tutor paso por alto el tema de la operación de la madre del alumno y en la segunda el tutor ha sido empático y ha aperturado su confianza. Empatía significa ponerse en el lugar del estudiante y asumir como nuestro sus problemas, pero que sucede si el alumno aprovecha ello para mal utilizar como excusa para no cumplir con las actividades en un entorno virtual, frases como “se colgó la maquina donde estuve trabajando”, “entró virus a mi PC que borró todos mis archivos”, “tuve que salir de viaje urgente”, “me encuentro en un lugar con limitado acceso a Internet” son muy típicas en estos entornos virtuales, pero ¿cómo podemos detectar cuáles son ciertas y quienes tienen la mala fortuna que los virus borren sus archivos cada semana?

Una buena práctica es llevar un registro de solicitudes de los alumnos, casi ninguna LMS ha desarrollado este aspecto por lo que podría realizarse de manera impresa; con ello por ejemplo se ha llegado a detectar de un participante que tenía más de 4 abuelos porque se les había muerto y uno por mes (¿qué desgracia?), otro que en menos de 1 semana se le infecto su PC de virus en tres ocasiones y los había borrado sus archivos (pareciera que los virus prefieren su máquina).

**Comprender que cada alumno es diferente:** Una primera percepción al realizar el monitoreo de actividades cumplidas y no cumplidas nos ilustra de manera fría si el alumno ha cumplido o no, luego nuestro análisis debería ser acerca de su “comportamiento” en la plataforma virtual. En nuestra práctica se ha tipificado cuatro tipos de alumnos virtuales: el tímido, que nunca consulta ni por el medio digital ni de manera presencial y la única solución a sus problemas es el abandono o el retiro; el tradicional, que prefiere llamar por teléfono o acercarse personalmente y en última instancia lo realiza por el medio virtual; el desconfiado, que envía su consulta por todos los foros: del docente, del tutor, del asesor; imagínense un documento enviado a todas las oficinas de la empresa por supuesto que no lo haría en la vida real porque le cuesta pero en lo virtual nada cuesta con copiar el mensaje y enviarlo a todas las cuentas; y el asertivo digital quien es expresivo, espontáneo y seguro, defiende sus propios derechos y posee una comunicación directa, adecuada, abierta y franca. Conocer a los alumnos y clasificarlos pero respetando sus particularidades nos permitirá definir mejor nuestras estrategias tutoriales.

#### 4. Perfil del tutor:

A partir de las recomendaciones, se propone el siguiente perfil del tutor virtual:

- Es un facilitador de aprendizaje; es decir, debe fomentar el auto aprendizaje del estudiante.
- El perfil ideal del tutor es que además del aspecto pedagógico, tenga conocimiento básico pero necesario del manejo y gestión del aula virtual.
- Realiza un seguimiento académico y motivacional.
- Fomenta el trabajo en equipo y el aprendizaje colaborativo.
- Genera confianza, cordialidad y calidez.
- Organiza y planifica las tareas en tiempo y forma.
- Dominio y expresividad en el lenguaje escrito.
- Sistemático y responsable en su quehacer y en su comunicación.
- Conoce el perfil de los participantes y sus contextos.
- Brinda seguimiento y retroalimentación.
- Reflexivo y autocrítico respecto a su propia práctica
- Favorece el pluralismo de ideas y el respeto a la opinión.
- Posibilita canales de comunicación claros y respetuosos.
- Brinda recordatorios de actividades a los docentes.
- Haber sido alumno virtual.

## 5. Reflexiones finales

Es necesario abordar de manera sistemática las acciones que deba desarrollar el Tutor Virtual en programas virtuales. Las consecuencias de los elementos o acciones de un mal sistema de tutoría originan: la frustración, desilusión o agobio en el estudiante en línea, que en detalle se traduce [5]:

- abandono del estudiante. [6]
- repercutir en su graduación tardía.
- afectar negativamente a la fidelización del estudiante. [7]
- afectar negativamente a la percepción que el estudiante.
- tenga de la formación en línea, de la institución educativa o de ambas cosas.
- originar el rechazo de la formación en línea como fórmula válida de aprendizaje y de mejora personal, de lo que se deriven consecuencias para su formación continua y avance social.
- disminuir la retribución del docente en línea.
- perjudicar la financiación y la consideración social de la institución. [7]

En contra, un buen sistema de tutoría puede influir positivamente en el alumno, beneficiando además a la institución, al docente y a la misma sociedad.

Otro aspecto que considero importante es definir los roles y luego las funciones de los tutores, ya que en algunas instituciones el tutor cubre distintos roles y por lo tanto distintas funciones y en otras los roles se asignan a distintos actores, por ello este trabajo plantea el tema de una propuesta del perfil y las funciones que debe cumplir el Tutor Virtual en programas virtuales a nivel de postgrado.

## 6. Referencias

- [1] SUAREZ, C. "Formación en red, objeto de estudio". *Observatorio Scopeo USAL/SCOPEO*, [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2010]  
<<http://www.slideshare.net/cristobalsuarez/formacin-en-red-objeto-de-estudio-observatorio-scopeo>>
- [2] LARA, J. "Moodle, Manual de referencia para el profesorado (Versión 1.9)". *Moodle Manuales*. [Fecha de consulta: 21 de junio de 2010]  
<<http://www.scribd.com/doc/16990042/Moodle-Manual-de-referencia-para-profesores-version-19>>
- [3] INFOMED. "Educación a distancia". [Fecha de consulta: 21 de junio de 2010]  
< <http://www.sld.cu/libros/distancia/cap2.html>>
- [4] CONRAD, D. "Engagement, excitement, anxiety, and fear: learners' experiences of starting an online course». *The American Journal of Distance Education* [artículo en línea]. págs. 205-226.
- [5] BORGES F. "La frustración del estudiante en línea: Causas y acciones preventivas", *Univesitat Oberta de Catalunya*, 2005. [Fecha de consulta: 12 de julio de 2010]  
< <http://www.uoc.edu/digithum/7/dt/esp/borges.pdf> >
- [6] HARA, N.; KLING, R. "Students' frustration with a web-based distance education course". *First Monday*. Vol. 4, n.º 12, 1999 [Fecha de consulta: 11 de setiembre de 2010].  
<[http://www.firstmonday.org/issues/issue4\\_12/hara/index.html](http://www.firstmonday.org/issues/issue4_12/hara/index.html)>
- [7] TRESMAN, S. "Towards a strategy for improved student retention in programmes of open, distance education: a case study from the open university UK", 2003. *International Review of Research in Open and Distance Learning*. [Fecha de consulta: 14 de agosto de 2010].  
<[http://www.irrodl.org/content/v3.1/tresman\\_rn.html](http://www.irrodl.org/content/v3.1/tresman_rn.html)>