

El papel del profesor y la tutoría en Mooc: experiencia de universidad panamericana

Alejandra Meléndez

amelendendez@upana.edu.gt

Mariela Román

mroman@upana.edu.gt

Rossana Pinillos

rpinillos@upana.edu.gt

Universidad Panamericana, diagonal 34, 31-43 zona 16, Guatemala, Guatemala

Resumen

Los MOOC han transformado los procesos de enseñanza-aprendizaje en educación desde su irrupción en 2012 (Conole, 2013), lo que a su vez, ha significado un cambio en la figura del profesor y el proceso de tutoría. En este artículo, se aborda el papel que debe desempeñar el profesor a partir de las reflexiones y la experiencia de Universidad Panamericana con su primer MOOC "Cómo Estructurar y Redactar un Informe Académico"; asimismo, se plantean las técnicas utilizadas como mejores prácticas para la tutoría y retención de estudiantes, tomando en cuenta casos de éxito como: el seguimiento y la atención que se proporcionó a un grupo de participantes que pertenecen a la Policía Nacional Civil de Guatemala (PNC).

Palabras clave: MOOC; papel del profesor; tutoría; profesor asistente

Abstract

MOOCs have transformed the teaching and learning processes since its irruption in 2012 (Conole, 2013), which has meant a change in the figure of the teacher and the process of tutoring. The article addresses the role that the teacher should play based on reflections and experience of Universidad Panamericana with the first MOOC "How to Structure and Write an Academic Report", it also considers the techniques used as best practice for tutoring and retain students using success stories, such as the follow-up and attention provided to a group of participants belonging to the National Civil Police of Guatemala.

Keywords: MOOC; teacher role; tutoring; teacher assistant

Introducción

Los *Massive Open Online Courses* (MOOC) surgen como una innovación educativa que se caracteriza principalmente por tener un número masivo de estudiantes, en línea y

registro gratuito. Contienen recursos abiertos y accesibles, los profesores son expertos en el campo de estudio, y poseen la misma estructura que un curso virtual (McAuley et al. 2010). Estas características propias de los MOOCs suponen replantear los roles y funciones de los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Medina y Aguaded, 2013).

Al igual que los cursos virtuales, los principales actores que interviene en un MOOC son los profesores y estudiantes. Sin embargo, en un curso en línea existe una interacción activa entre los estudiantes y el profesor, y en los MOOC, los estudiantes no mantienen contacto directo con el profesor. El papel del profesor en los MOOC es el de un especialista, que desarrolla contenidos, documentos y actividades (Marauri, 2014). Zapata (2013) indica que "hay un solo tipo de profesor que tiene naturaleza de instructor" (p.33). Este tipo de profesor interviene principalmente en la parte del diseño del curso.

Por otro lado, cabe destacar que en los MOOC surge otra figura importante, el *profesor asistente o facilitador*, que realiza las tareas de tutorización, asistiendo al estudiante a lo largo del curso (Zapata, 2013). El profesor asistente es quien da soporte al estudiante, soluciona los problemas que surjan durante el curso y crea los canales de comunicación con los estudiantes (Marauri, 2014).

Para identificar el papel del profesor, el profesor asistente y sus funciones es importante conocer los dos tipos de MOOCs (Ross et al. 2014):

- **cMOOCs.** Utiliza los principios del aprendizaje conectivo propuesto por Siemens, la interacción de los participantes es fundamental para crear comunidades de aprendizaje. En los cMOOCs la figura del profesor es de un facilitador de contenidos que se complementa con las aportaciones y colaboraciones de los estudiantes (Méndez 2013).
- **xMOOCs.** Es un curso estructurado diseñado para un gran número de participantes, en donde el estudiante aprende por sí mismo y las lecciones del profesor están grabadas. Existe limitada o poca retroalimentación e interacción, los contenidos se presentan por temas, lecturas, videos y están orientados a objetivos. Las evaluaciones se realizan a través de cuestionarios estandarizados de respuesta corta u opción múltiple (Admiraal et al. 2015). La figura del profesor es de un especialista, que tiene el mayor protagonismo y el control en el diseño del curso (Méndez 2013).

Universidad Panamericana (UPANA) ha desarrollado su primer MOOC "Cómo Estructurar y Redactar un Informe Académico" a través de la iniciativa MOOC Maker¹, dicho curso está dirigido a estudiantes y profesionales que desean perfeccionar sus habilidades de redacción, enfocadas específicamente en la redacción de informes académicos. Se diseñó bajo el modelo de xMOOC: se crearon lecciones en video, documentos de apoyo, ejercicios y foros. Las evaluaciones se realizaron a través cuestionarios relacionados con

¹ MOOC Maker <http://www.mooc-maker.org/?lang=en>

temas de redacción de informes y ortografía. La estructura estuvo compuesta por cinco módulos y tuvo una duración de cinco semanas. El curso se desarrolló en el campus MOOC Maker que utiliza la plataforma Open edX, una plataforma de código abierto ofrecida por el proveedor de MOOC edX (Meléndez et al. 2017).

A partir de esta experiencia, en el artículo se identifica el papel que debe desempeñar el profesor en los MOOCs, y reflexiones con relación a los retos que debe asumir ante este modelo de enseñanza, así como las técnicas y mejores prácticas utilizadas en la tutoría para el acompañamiento y retención de estudiantes.

Metodología

El método utilizado para el estudio es exploratorio cualitativo, el desarrollo del artículo se organiza de la siguiente manera:

1. Se identifica el papel del profesor a través de la revisión de literatura y la experiencia de UPANA con el MOOC "Cómo Estructurar y Redactar un Informe Académico". Luego, se presentan las reflexiones del profesor, a partir de la experiencia de los tres profesores titulares del curso.
2. Se determinan las funciones del profesor asistente a través de la síntesis de algunas fuentes de información y de la experiencia de los autores del artículo; asimismo, se establecen mejores prácticas de tutoría utilizadas en el MOOC de UPANA.
3. Se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del curso para mostrar aspectos relacionados con el papel del profesor y la efectividad del proceso de tutoría.

Papel del profesor

En los cursos masivos, abiertos y en línea el profesor debe adaptarse al cambio y asumir nuevas funciones. De acuerdo con Cabero, Llorente y Vásquez (2014) la función del profesor en los MOOC es de un "experto que selecciona los contenidos que deben ser transmitidos a los estudiantes, y la de construir los ítems que conformarán las herramientas de evaluación, estandarizadas y automatizadas, que deberán superar el estudiante para adquirir la certificación del curso (p.18)".

Al igual que en un curso tradicional, el profesor es quien realiza la planificación y organización del curso, establece los objetivos, las competencias y participa activamente en el proceso de diseño del MOOC.

El profesor es el responsable de crear los contenidos (Marauri, 2014), lo que implica principalmente la elaboración de guiones para realizar las grabaciones de los temas del curso. No solo debe desarrollar los contenidos, sino también, proporcionar al estudiante recursos abiertos, en el MOOC de UPANA se diseñaron los materiales bajo la licencia *creative commons*: Atribución-NoComercial- CompartirIgual (CC BY-NC- SA).

Otra de sus funciones es elaborar las actividades formativas y sumativas, como actividades formativas se pueden desarrollar ejercicios en los que el estudiante practique los conceptos y mejore sus habilidades; por ejemplo, en el MOOC de UPANA el profesor incluyó diversos ejercicios de entradas de texto, menú desplegable y opción múltiple en donde el estudiante podía ejercitar los contenidos. En cuanto a las actividades sumativas, desarrolló cuestionarios semanales de opción múltiple con corrección automática. Por lo general, se utilizaron los ejercicios que incluye la plataforma para que fueran automáticos.

Durante el desarrollo del curso el profesor no tiene participación, sus aportes quedan plasmados en los videos grabados y los cuestionarios de corrección automática son el principal medio de retroalimentación (Ross et al. 2014).

Reflexiones y experiencia del profesor

En el proceso de diseño del curso, el profesor debe afrontar nuevos retos que demanda la modalidad; para la mayoría, el reto más grande fue la grabación de los contenidos, ya que tienen poca o ninguna experiencia para actuar frente a la cámara. Los videos son el medio para llegar a un número masivo de estudiantes, por lo que es importante aprender a hablar y gesticular correctamente para que el mensaje sea claro para todos los participantes.

Antes de iniciar la grabación, es recomendable que el profesor pueda ensayar. En el caso de UPANA, se realizaban de dos a tres tomas, con el fin de corregir los errores y seleccionar la mejor toma, dicho proceso requería un tiempo de treinta minutos a una hora de grabación.

De acuerdo con los comentarios de una profesora titular del MOOC *Cómo Estructurar y Redactar un Informe Academico*, "es necesario practicar el uso del apuntador óptico (teleprompter), pues resulta difícil mantener la vista fija en el texto y no adoptar una actitud rígida". Durante la grabación también es importante considerar el movimiento del profesor, ya que el tipo de formato utilizado en los videos no permite que la persona se desplace, únicamente puede realizar movimientos suaves haciendo uso de las manos (Figura 1).

Otro de los retos para el profesor es la elaboración de los guiones. Los discursos deben ser cortos; el tiempo recomendado para un video es de tres a seis minutos, por lo que el profesor debe sintetizar toda la información para presentar las ideas principales del tema. De igual manera, debe evitar discursos rígidos, los textos del guion deben ser flexibles, dirigidos a los participantes, "utilizar expresiones que mantienen la comunicación con los oyentes, por ejemplo: entonces, como podrán ver, ¿está claro?" (Meléndez et al. 2017, p.).



Figura 1. Formato de video MOOC de UPANA

En este proceso, también es necesario pensar en los elementos gráficos que apoyarán a los textos del guion para que este no sea monótono o aburrido.

Funciones del tutor o profesor asistente

El profesor asistente es el responsable de verificar el funcionamiento del curso antes de iniciar el mismo, con el fin de identificar los posibles errores y hacer el control de calidad. Es importante que él conozca todo la estructura y contenido del curso para que pueda asesorar al estudiante (Marauri, 2014). Debe informar acerca de la metodología y la estructura del curso, facilitar los recursos que van a orientar el proceso de aprendizaje; así como, el programa, guías y tutoriales para aprender a navegar en la plataforma.

Otra de sus funciones es la atención al estudiante, Zapata (2013) indica que el profesor asistente debe “asegurar que cada alumno supera cada nivel para pasar al siguiente, deben atenderlos en las dificultades, proponer ritmos distintos y problemas o tareas alternativas, y hacerlo de forma flexible, personal e interactuando con ellos” (p.26).

Cabe recordar que la interacción entre el tutor y los estudiantes en el MOOC es limitada por la gran cantidad de participantes en el curso. Para brindar asistencia y seguimiento al estudiante, es importante establecer desde el inicio los medios de comunicación; por ejemplo, el uso de foros de consultas y el correo electrónico. En el foro de consultas los estudiantes escriben sus dudas relacionadas con la plataforma o estructura del curso; de igual forma, pueden realizar consultas sobre sus inquietudes acerca de un tema específico del contenido. El correo electrónico se puede utilizar para recordar al estudiante los aspectos relevantes como: fechas de inicio y finalización y recordatorios semanales con los contenidos y actividades. La comunicación por diferentes medios es fundamental para lograr que el estudiante finalice el curso satisfactoriamente, por lo mismo, la labor del tutor consiste en dar respuesta a las inquietudes con la mayor prontitud.

En los MOOC, al igual que en cualquier curso, la motivación es un factor determinante para la retención de estudiantes. Por dicha razón, el tutor debe intervenir frecuentemente en los foros de discusión para fomentar la participación, asimismo, enviar mensajes para que los estudiantes realicen sus actividades y animarlos a finalizar el curso.

Entre otras funciones, Maraure (2014) propone una que es indispensable en esta metodología “fomentar el trabajo autónomo y el aprendizaje independiente autorregulado de los alumnos. No deben ofrecerse respuestas directas y concretas a las consultas planteadas sino mostrar diferentes caminos que faciliten su búsqueda” (p.50). El estudiante es el responsable de su aprendizaje el tutor sólo debe orientarlo y guiarlo para alcanzar sus objetivos.

Mejores prácticas para la tutoría

A continuación, se presentan las mejores prácticas de tutoría utilizadas como estrategias para la retención de estudiantes.

- Brindar soporte al estudiante desde la inscripción hasta finalizar el curso. Algunos estudiantes presentaron inconvenientes para registrarse y comprender la modalidad de estudio. Para la mayoría de estudiantes de Guatemala era la primera vez que participaba en un curso de este tipo, por lo que el tutor le proporcionaba las orientaciones e instrucciones para participar. Además, se implementó un módulo de introducción con los materiales necesarios para iniciar el curso, en este módulo se colocaron los tutoriales, el programa y las guías.
- Construir los canales de comunicación. Se revisaba diariamente el foro de consultas y el correo electrónico para responder las inquietudes del estudiante en un plazo de veinticuatro horas, se le dio prioridad al correo electrónico, pues era el medio donde se recibían más consultas.
- Proporcionar al estudiante diferentes alternativas para completar su aprendizaje. Durante el desarrollo del curso, se identificó a un grupo de estudiantes de Cuba que tenía inconvenientes para ver los videos alojados en YouTube, por este motivo, semanalmente, se enviaban por correo electrónico los videos en formato móvil para que pudieran descargar y visualizar las lecciones del profesor, del mismo modo, en el curso se colocaron documentos en formato PDF con el desarrollo de los contenidos.
- Realizar un seguimiento especializado con grupos que no estén familiarizados con la metodología MOOC. Algunos participantes de la Policía Nacional Civil de Guatemala se encontraban en diferentes partes del país, por lo que su acceso o conexión a internet era limitado. Ante esta situación, el tutor les explicaba la metodología de aprendizaje y el desarrollo de los contenidos, los asesoraba para que utilizaran los documentos para tener el material sin conexión. Al finalizar el curso, este grupo de participantes indicó que se encontraba muy satisfecho con el curso y agradecido con el apoyo que se le había brindado.
- Verificar el progreso de los estudiantes. En la cuarta semana del curso, se realizó una revisión del avance de los estudiantes para identificar los que podrían aprobar el curso. A todos los estudiantes que no habían completado las evaluaciones, se les envió un correo animándolos a finalizar sus actividades y se les preguntó si había surgido algún motivo por el cual no habían terminado sus evaluaciones. Este tipo de comunicación permitió establecer una mejor interacción

con los participantes y conocer las dificultades que habían tenido con aspectos técnicos y el sistema de evaluación.

Resultados

El curso finalizó con un total 2,440 inscritos, de los cuales aprobaron 650, cifra correspondiente a un 26.6%. La mayoría eran de Guatemala, Cuba y Colombia. En los rangos de edades, el 14% se encontraba entre los 18 a 25 años; el 37%, entre los 26 a 35 años; el 29%, entre los 36 a 45 años y el 20%, entre los 46 o más. En cuanto a la formación académica, el 38% tenía una licenciatura, el 19% maestría y el 17% contaba con un título técnico. El 90% de los participantes indicó que era la primera vez que participaba en un MOOC.

Para conocer la satisfacción del estudiante en relación con el curso, se realizó una encuesta al finalizar el MOOC. Se utilizó una escala de valoración de uno a cuatro, que representa: 1) Deficiente, 2) Regular 3) Buena y 4) Muy buena. Dicha encuesta fue respondida por 555 participantes.

Metodología del curso

El 80% de los participantes evaluó como muy buena la metodología del curso y el 19%, como buena. Lo que significa que para la mayoría de estudiantes esta experiencia fue satisfactoria, a pesar de ser la primera vez que participaban en un MOOC (Tabla 1).

Tabla 1: Metodología del curso

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
80%	19%	1%	0

Claridad en la información del curso

En cuanto a la claridad en la información del curso, el 74% de los participantes evaluó como muy buena y el 24%, como buena. Aunque el porcentaje de satisfacción es alto, el profesor asistente reestructuró las instrucciones y la información para que fuera más clara para los participantes, para las próximas ediciones del curso (Tabla 2).

Tabla 2: Claridad en la información del curso

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
74%	24%	2%	0

Relación entre objetivos y contenido

La relación entre objetivos y contenidos fue evaluada por el 77% de los estudiantes como muy buena y el 22%, como buena. Esto quiere decir que el profesor desarrolló los contenidos del curso de acuerdo con los objetivos planteados (Tabla 3).

Tabla 3: Relación entre objetivos y contenido

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
77%	22%	1%	0

Presentación de los videos

El 75% de los participantes evaluó muy buena la presentación de los videos y el 21%, como buena. Los estudiantes estuvieron satisfechos con las lecciones en video del profesor (Tabla 4).

Tabla 4: Presentación de los videos

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
75%	21%	3%	1%

Presentación de los documentos

El 72% de los participantes evaluaron como muy buena la presentación de los documentos y recursos abiertos proporcionados por el profesor y el 24%, como buena (Tabla 5).

Tabla 5: Presentación de los documentos

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
72%	24%	3%	1%

Calidad del material del curso

La calidad del material elaborado por el profesor fue evaluada muy buena por el 73% de estudiantes y buena, por el 24% (Tabla 6).

Tabla 6: Calidad del material del curso

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
73%	24%	3%	0%

Calidad de los ejercicios prácticos

El 65% de los participantes evaluó como muy buena la calidad de los ejercicios prácticos y 30%, como buena. Al analizar estos resultados, se identificó que los estudiantes solicitaban más ejercicios, por lo que el profesor hizo una reestructuración de las actividades para las próximas ediciones del curso (Tabla 7).

Tabla 7: Presentación de los documentos

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
65%	30%	4%	1%

Metodología de la evaluación

En relación con la evaluación del curso, el 69% de los participantes evaluó como muy buena la metodología y el 26%, como buena. Al igual que en las actividades, el profesor hizo una revisión de las evaluaciones para mejorarlas (Tabla 8).

Tabla 8: Metodología de evaluación

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
69%	26%	4%	1%

Comunicación en foros

El 46% de los participantes evaluó como buena la comunicación en foros y el 36%, como muy buena. En este caso los estudiantes solicitaron más interacción con el profesor asistente en los foros semanales que estaban relacionados con los temas del curso (Tabla 9). Para el profesor asistente resulta complejo retroalimentar las entradas de foro de todos los estudiantes, por lo que es necesario indicar al estudiante la dinámica del curso para no crear expectativas que no se puedan cumplir.

Tabla 9: Comunicación en foros

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
36%	46%	16%	2%

Comunicación vía correo electrónico

El 50% de los participantes evaluó como muy buena la comunicación vía correo electrónico; el 31%, buena; y el 16%, regular. Como se menciona en las mejores prácticas de la tutoría, este medio fue el más utilizado entre participantes y el profesor asistente para resolver las consultas (Tabla 10).

Tabla 10: Comunicación vía correo electrónico

Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
50%	31%	16%	3%

En general todos los comentarios de los participantes fueron positivos, se sintieron muy agradecidos y satisfechos con el curso y los conocimientos adquiridos. Las sugerencias se consideraron para realizar mejoras en próximas ediciones.

Estos son algunos comentarios de los estudiantes:

- "Aprendí bastante en este curso, el cual enriqueció mis conocimientos y aclaró mis dudas. Gracias por el apoyo brindado."
- "Deseo felicitar al equipo que organizó este curso, en realidad fue de mucho beneficio, en lo personal me ayudó a aclarar dudas que tenía en relación con la redacción y estructuración de informes."
- "En primer lugar, quisiera dar las gracias a la tutora por toda la ayuda prestada a lo largo del curso online."
- "Muy acertado el curso y una excelente metodología y expositores."
- "Solo me resta felicitar al equipo de trabajo. Ha sido para mí una buena y fructífera experiencia virtual. Gracias por el tiempo, la colaboración y los deseos de enseñar."

Conclusiones

Las revisiones y experiencias presentadas en el artículo muestran un panorama general para identificar el papel de los profesores en los MOOC. A pesar de que los MOOC utilizan una metodología similar a la de un curso en línea, el profesor debe asumir nuevas funciones y retos, adquiriendo nuevas competencias que demandan el uso de recursos audiovisuales. No se trata únicamente de realizar una grabación, la producción de un video requiere la preparación del profesor frente a la cámara y la elaboración de un discurso ameno para atraer la atención del estudiante.

Tanto las tareas realizadas, tanto por el profesor como por el tutor, son factores determinantes para mostrar la calidad y efectividad del curso; en el caso de Universidad Panamericana, durante el desarrollo del MOOC se adquirieron algunas prácticas para orientar y dar seguimiento al estudiante en su proceso de aprendizaje.

La retención y permanencia de estudiantes depende en gran medida del proceso de tutoría, el tutor debe aprender a realizar el seguimiento, retroalimentar los mensajes que fomenten la interacción de los participantes, responder todas las inquietudes respecto a cuestiones técnicas y estructura del curso.

De acuerdo con Marauri (2014) el profesor asistente es quien tiene "la visión holística de todo lo que sucede en su interior, ya que está coordinando directamente con los equipos docentes, técnicos de la plataforma, diseñadores, curadores, otros facilitadores, e incluso con la dirección de la institución", por lo que su función es fundamental, ya que conoce todos los procedimientos y organización del curso y tiene la capacidad para determinar los factores que afectar el desarrollo del MOOC.

Referencias

Admiraal, W., Huisman, B., y Pilli, O. (2015). "Assessment in Massive Open Online Courses". *The Electronic Journal of e-Learning Volume 13 Issue 4*, (pp207-216). Disponible en www.ejel.org

- Cabero, J., Llorente, M., y Vázquez A. (2014). Las tipologías de MOOC: su diseño e implicaciones educativas. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado* 18(1), 35-67. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56730662002>
- Conole, G. (2013). Los MOOCs como tecnologías disruptivas: estrategias para mejorar la experiencia de aprendizaje y la calidad de los MOOCs. *Revista científica de Tecnología Educativa*, II, 16-28.
- Marauri, P. M. (2014). La figura de los facilitadores en los Cursos Online Masivos y Abiertos (COMA / MOOC): nuevo rol profesional para los entornos educativos en abierto. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(1), 14-26.
- McAuley A., Stewart, B., Siemens, G., y Cormier D. (2010). The MOOC Model for Digital Practice. Recuperado de https://oerknowledgecloud.org/sites/oerknowledgecloud.org/files/MOOC_Final.pdf
- Medina Salguero, R. y Aguaded Gómez, J. (2013). la ayuda pedagógica en los MOOC: un nuevo enfoque en la acción tutorial. *@tic. revista d'innovació educativa*, 11. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349532306005>
- Meléndez, A., Román, M., Pinillos, R., y Sagastume, F. (2017). Diseño y Producción del MOOC: Cómo Estructurar y Redactar un Informe Académico. *Proceedings of the International Conference MOOC-MAKER 2017*. 113-122
- Méndez García, C. (2013). Diseño e implementación de cursos abiertos masivos en línea (MOOC): expectativas y consideraciones prácticas. *RED, Revista de Educación a Distancia. Número 39*. 15 de diciembre de 2013. Consultado el (07/04/2018) en <http://www.um.es/ead/red/39>
- Ross, J., Sinclair, P., Knox, J., Bayne, S., Y Macleod, H. (2014). Teacher Experiences and Academic Identity: The Missing Components of MOOC Pedagogy. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching* 10(1), 57-69.
- Zapata, M. (2013). El diseño instruccional de los MOOCs y el de los nuevos cursos online abiertos personalizados (POOCs). Recuperado de http://eprints.rclis.org/19744/3/dis_instruc_MOOCs_POOCs_elis%20%281%29.pdf

Agradecimientos

Proyecto MOOC-Maker (561533-EPP- 1-2015- 1-ES- EPPKA2-CBHE- JP), el proyecto ACAI-LA (561997-EPP- 1-2015- 1-ES- EPPKA2-CBHE- JP)

