

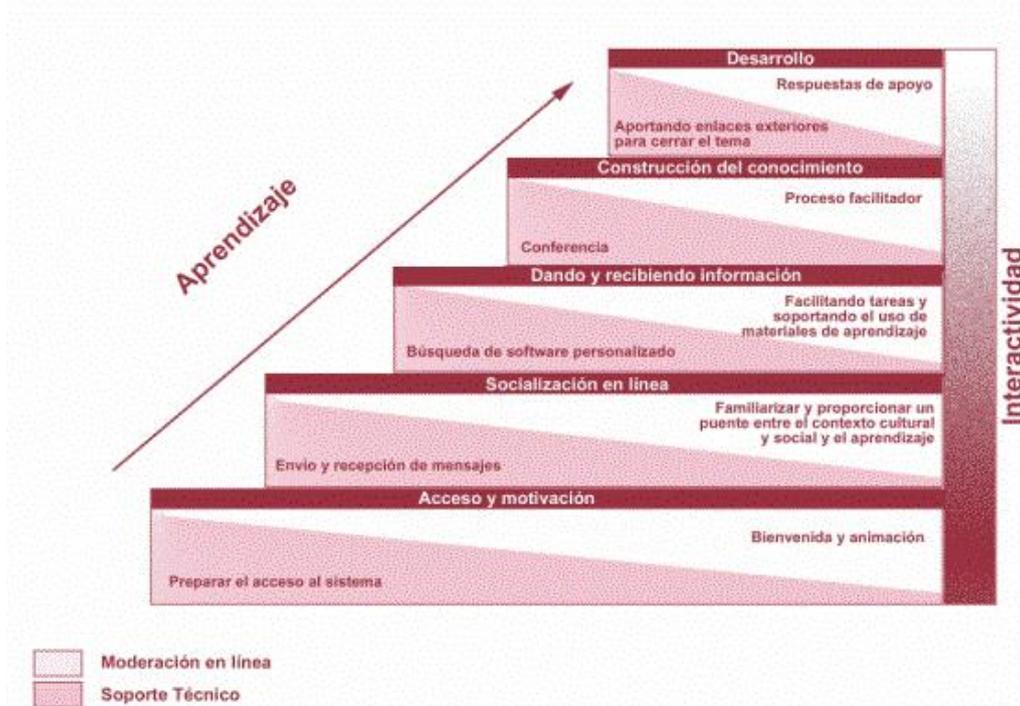


## Modelo de tutoría virtual (e-moderating) de Gilly Salmon<sup>1</sup>

De acuerdo a diversos autores, Salmon ha contribuido en gran medida a la comprensión del rol moderador del tutor y sus cualidades y habilidades. En efecto, basándose en una investigación-acción, realizada a lo largo de varios años, la profesora Gilly Salmon, de la Open University, ha establecido un modelo para la moderación de los foros de discusión (Figura 2). El modelo contempla 5 etapas, en las cuales el tutor despliega un conjunto de competencias: acceso y motivación, la socialización, compartir información, construcción de conocimiento y desarrollo.

### Modelo de las 5 etapas:

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



(<http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n23/n23art/art2303.htm>)

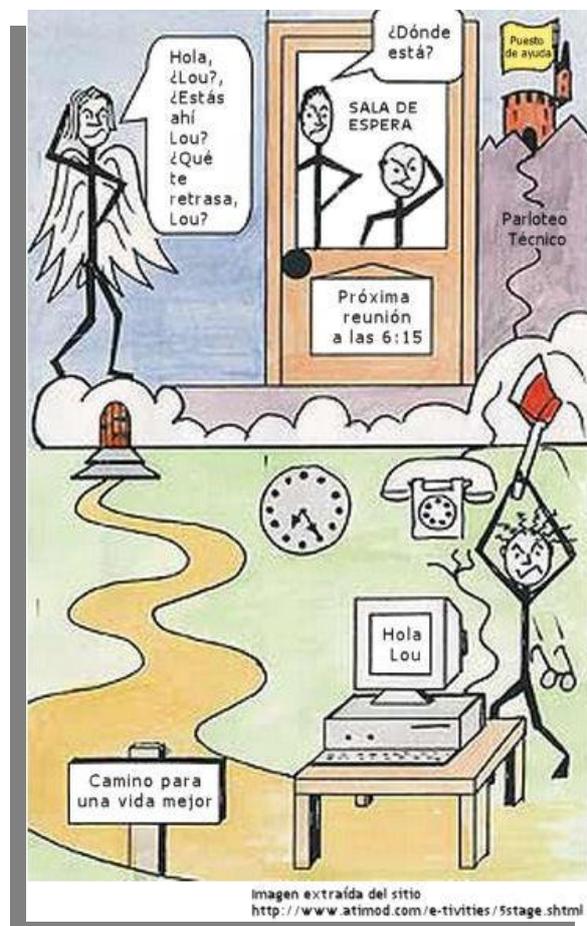
<sup>1</sup> *Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje (EVA)*, Juan Silva Quiroz, 2011, Editorial UOC



La barra vertical de la derecha muestra el grado de interactividad durante el desarrollo de las etapas, que parte siendo muy poca en la etapa de acceso y motivación -se comunican con uno o dos y pocos mensajes-, aumenta lentamente en la etapa de socialización -se comunican más entre ellos y con mayor frecuencia- y se intensifica en las etapas de intercambio de información y construcción de conocimiento -es donde participa un mayor número y con más intensidad-, volviendo a decrecer en la etapa de desarrollo, esto último porque ésta es de carácter más personal, produciéndose menos comunicación. La autora incorpora el concepto de E-Moderador (E-moderator) para referirse a un tutor especializado en la moderación y E-Moderación (E-moderating), para referirse al proceso de moderación del foro en el entorno virtual.

### **Etapas 1: Acceso y Motivación**

En esta etapa, tanto para el moderador como para los participantes, es esencial acceder al ambiente y poder adquirir la habilidad para utilizar el espacio de discusión online; luego se necesita solucionar los problemas técnicos con el hardware, software, acceso a la red y en algunas ocasiones con las claves de acceso; después se requiere una fuerte motivación que justifique la cantidad de tiempo y esfuerzo que deberá invertir el participante para mantenerse activo en la discusión. En ese sentido, es importante que el E-moderador aclare el rol e importancia de la discusión, explicitando cómo está relacionada con el resto del curso; fijando los tiempos e intervenciones esperadas. En esta etapa se producen los primeros mensajes de los participantes, el E-moderador debe estar



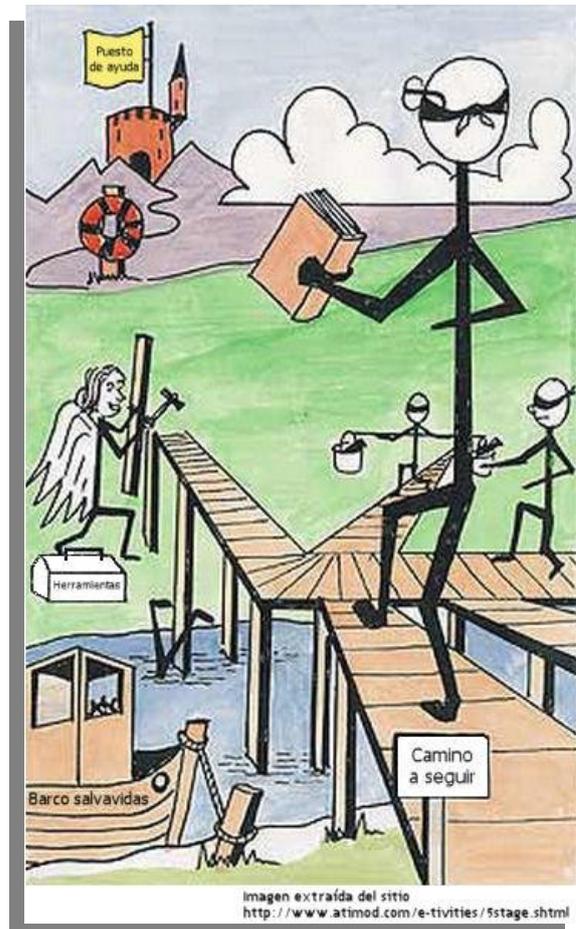


atento a estas apariciones en la conferencia, pues es el tiempo para dar la bienvenida y ofrecer su ayuda vía e-mail o telefónica.

## Etapa 2: Socialización

En esta etapa, los participantes establecen sus identidades en línea y comienzan a interactuar. La tecnología crea o facilita las instancias para la socialización, pero ésta no ocurrirá si no existe una intervención sensible y apropiada por parte del E-moderador. En esta etapa, los participantes se habitúan a usar el espacio de discusión para comunicarse con los pares, estableciendo una comunidad de aprendizaje que les permita sentirse trabajando juntos en tareas comunes.

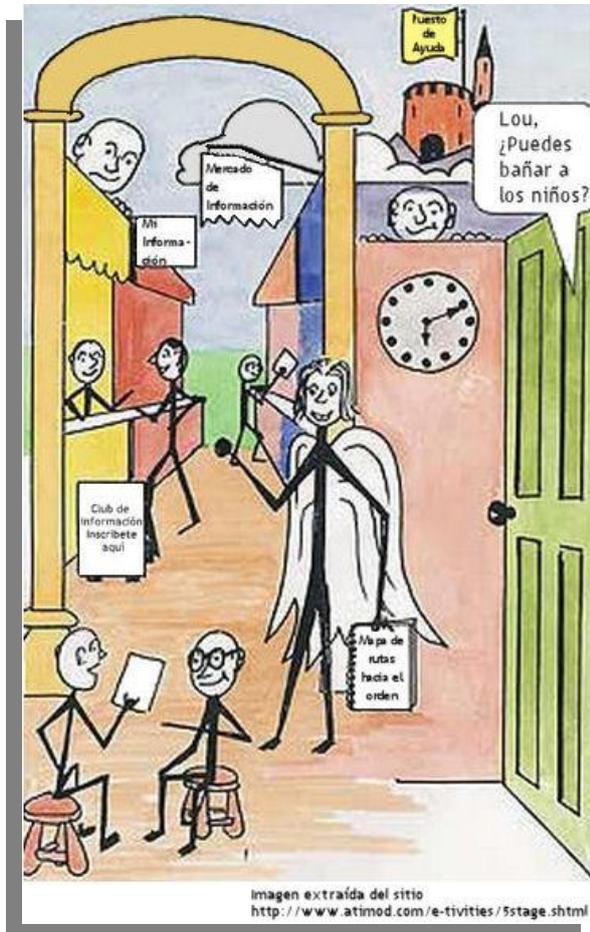
Las dos primeras etapas son la base, permiten contar con las habilidades para manejar el ambiente de la conferencia y sentirse cómodo trabajando al interior de una comunidad de aprendizaje. El éxito o fracaso se debe frecuentemente a factores sociales y técnicos. En estas dos primeras etapas es cuando se produce la mayor parte de deserciones, en algunos casos los alumnos nunca logran entrar a los ambientes y los que lo hacen, no se sienten socialmente integrados al grupo, no participan y pronto abandonan.





### Etapa 3: Compartir información

En esta etapa, comienza a producirse el intercambio de información; la interacción crece producto de que hay más participantes que hacen aportes y con mayor frecuencia; se aporta información relevante para los otros; crece rápidamente la cantidad de información a la cual se tiene acceso y se comienza a percibir un cierto desorden, incluso no es infrecuente que muchos se sientan saturados de tanta información. Los participantes desarrollan, entonces, diversas estrategias para afrontar la sobrecarga de información, y el tiempo que implica manejarla, por ejemplo: no intentan leer todo; leen sólo lo que les interesa; intentan leer todo e intervienen cuando les parece oportuno; leen todo, pero rara vez responden. E-moderador



necesita mirar cada una de estas estrategias, ofreciendo ayuda y direccionamiento a los participantes. Los participantes que logran organizarse y aquellos que aprende más rápidamente a compartir el volumen de trabajo en equipo, afrontan mejor esta problemática.

En esta etapa, los participantes buscan del E-moderador direccionamiento para utilizar lo más relevante de la información recibida. El E-moderador proporciona pautas que guíen las intervenciones por parte de los participantes, para que ellos aprendan cómo intercambiar información en forma ordenada; esto es esencial antes de avanzar a la interacción constructivista de la etapa 4. En esta etapa se produce intercambio de información ya más centrada en los contenidos y actividades del curso, este intercambio ocurre en forma de cooperación, es decir, ayuda mutua para alcanzar las metas personales.



#### Etapa 4: Construcción de conocimiento

En la etapa cuatro, el grupo se relaciona a través de la discusión, para la construcción de conocimiento. En esta etapa, los participantes comienzan a interactuar con los otros en forma más participativa, formulando y escribiendo sus ideas o comprensión de los contenidos. Se produce una mayor interacción porque ellos leen los mensajes de los otros y responden, produciéndose frecuentemente un dialogo fructífero, muchos participantes logran generar aprendizajes activos; extendiendo sus puntos de vistas y apreciándolos desde diferentes perspectivas.





## Etapa 5: Desarrollo

En la etapa cinco, los participantes buscan más ventajas del sistema, que les ayuden a alcanzar metas personales; exploran cómo integrar las discusiones online en otras formas de aprender y su reflejo en los procesos de aprendizaje. Se vuelven más críticos con el ambiente tecnológico que soporta la plataforma y su funcionamiento, así como el actuar del tutor. Es una etapa de construcción individual del conocimiento, que permite a los participantes explorar sus propios pensamientos y procesos de construcción de conocimiento, a partir, no sólo de los tópicos del área de estudio, sino también y, especialmente, de las interacciones con el moderador y los pares.

